

	Procédure	Code: PO-PAS-05
	Traitement des réclamations	Révision : 00
		Date: 15/09/2023

1. OBJET

Définir la démarche à suivre pour traiter les diverses réclamations provenant des apprenants ou autres bénéficiaires.

2. DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure s'applique à toutes les réclamations orales ou écrites émanant d'un apprenant ou autre bénéficiaire en rapport avec les activités entrant dans le champ d'application du SMOE de l'ISSISo.

Le domaine d'application de la présente procédure ne concerne pas les appels qui sont un cas particulier de réclamation contre les décisions de l'ISSISo.

3. RESPONSABILITES

Les Responsables des services sont chargés de l'application de cette procédure ; ils sont responsables de la mise en place des actions immédiates et des actions correctives.

Les Pilotes de Processus (PP) sont responsables du suivi de toutes les étapes de transmission des documents relatifs à cette procédure.

Le RMOE veille au respect de cette procédure et approuve la mise en œuvre des actions correctives.

4. REFERENCES ET DOCUMENTS ASSOCIES

- Norme ISO 10002 :2018 : Management de la qualité - Satisfaction des clients - Lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes.
- Norme ISO 21001 :2018 : Systèmes de management des organismes d'éducation/formation – Exigences. §8.2.1 « Détermination des exigences relatives aux produits et services éducatifs » § 9.1.2 « Satisfaction des apprenants, des autres bénéficiaires et du personnel ».
- Registre des réclamations : FR-PAS-17
- Rapport d'action corrective : FR-PAS-06
- Procédure de maîtrise des non-conformités, actions correctives et actions d'amélioration : PO-PAS-03

5. DEFINITIONS ET ABREVIATIONS

5.1 DEFINITIONS

Réclamation : toute expression de mécontentement adressée à un organisme, concernant son produit ou service, ou le processus de traitement des réclamations lui-même, pour laquelle une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue.

5.2 ABREVIATIONS

SMOE : Système Management de l'Organisme d'Education.

RMOE : Responsable Management du SMOE

RS : Responsable du Service

RAC : Rapport d'action corrective

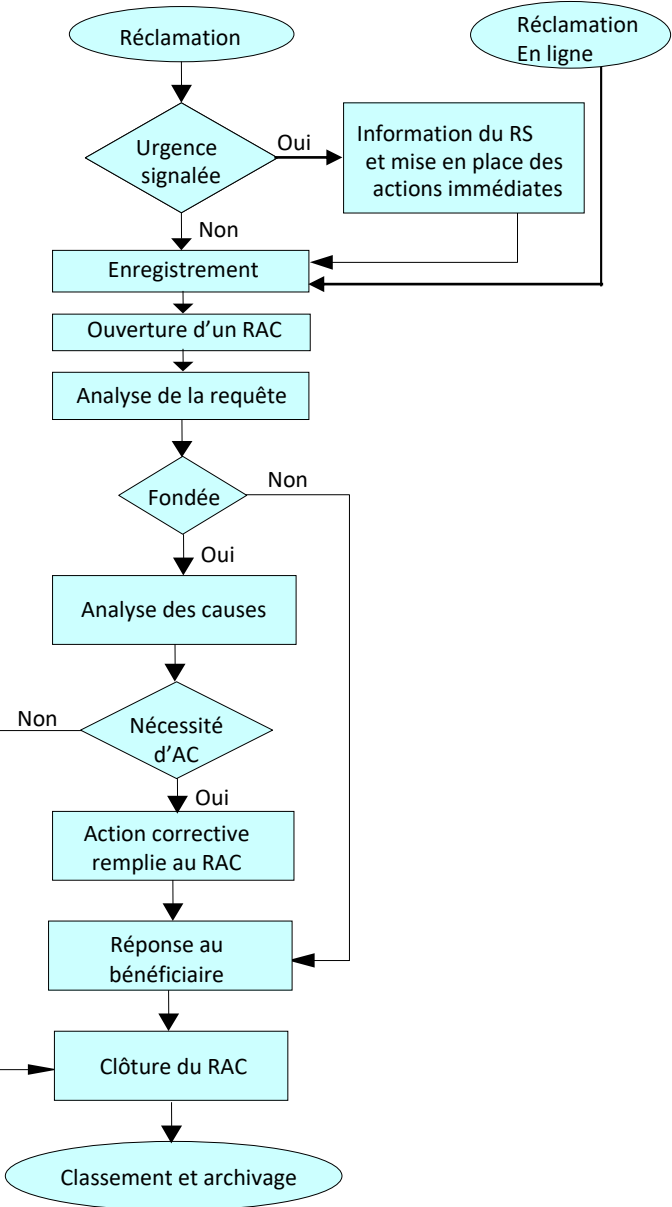
AC : Action Corrective

Rédaction (Nom/Fonction/Visa)	Date	Vérification (Nom/Fonction/Visa)	Date	Approbation (Nom/Fonction/Visa)	Date

	Procédure	Code: PO-PAS-05
	Traitement des réclamations	Révision : 00
		Date: 15/09/2023

6. DESCRIPTION

6.1 Logigramme

Responsable	Etape	N°	Document associé
Bénéficiaire		1	
Réceptionnaire de la réclamation		2	
RS		3	FR-PAS-06
RS		4	FR-PAS-06
RS		5	FR-PAS-06
RS		6	FR-PAS-06
RS		7	FR-PAS-06
RS		8	FR-PAS-06 FR-PAS-06
DG		9	Lettre/ Mail/ Fax
RS		10	FR-PAS-06
		11	
		12	

6.2 Gestion des réclamations

6.2.1 Recueil des réclamations

Toute réclamation écrite, orale ou faite en ligne (via le site Web de l'ISSISo), fait l'objet d'un traitement au niveau du service concerné.

	Procédure	Code: PO-PAS-05
	Traitement des réclamations	Révision : 00
		Date: 15/09/2023

- Les réclamations reçues sur le site Web et à l'adresse Email de l'ISSISo sont transférées par le Webmaster aux RS concernés. Une copie de la réclamation est transmise au RMOE qui l'enregistre sur le registre de réclamations. Le Webmaster transmet dans un délai maximal de 48 heure un accusé de réception au réclamant.
- Les réclamations reçues au guichet unique ou au bureau d'ordre sont transmis à la direction générale qui les dispatche aux RS concernés. De même, une copie de la réclamation est transmise au RMOE qui l'enregistre sur le registre de réclamations.
- Les réclamations reçues par le référent pour étudiants à besoins spécifiques (le plus souvent verbales) sont transmises par celui-ci par Email à la direction générale, au service concerné et au RMOE (qui l'enregistre sur le registre de réclamations).
- Les réclamations reçues par le médiateur externe (qui peuvent être verbales) sont transmises par celui-ci par Email à la direction générale (qui les transmet au service concerné, et au RMOE (qui l'enregistre sur le registre de réclamations).

Dans le cas de réclamation jugée urgente, le réceptionnaire doit en informer sans délai le RS qui se chargera de la mise en place des actions immédiates nécessaires.

NB : Les réclamations reçues à travers le médiateur externes peuvent être des réclamations délicates pour lesquelles le réclamant a peur de représailles. Dans ce cas le DG collabore avec le médiateur externe pour assurer autant que possible la confidentialité et la préservation des intérêts du réclamant.

6.2.2 Enregistrement de la réclamation

L'enregistrement de la réclamation sur le registre de suivi des réclamations se fait par le RMOE.

Le suivi de la traçabilité de la réclamation est assuré par l'ouverture du RAC et par l'application de la procédure de PO-PAS-03.

La transmission de la fiche de réclamation au RS se fait dans un délai ne dépassant pas les 24 heures après réception de la réclamation.

6.2.3 Revue, Analyse des causes, et action corrective

Le processus de revue d'analyse des cause et d'action corrective a lieu conformément à la procédure PO-PAS-03.

6.2.4 Réponse au réclamant

Le RS prépare une réponse et la fait valider par le DG qui transmet la réponse au réclamant par écrit (lettre, fax, ou - mail) après avoir effectué la correction et planifié l'action corrective. La réponse au réclamant tient compte du devoir confidentialité et de la déontologie. Le délai de réponse ne doit pas dépasser 01 mois.

6.2.5 Classement et Archivage

Le registre de réclamation est classé chez le RMOE.

Les RAC sont classés conformément à la procédure PO-PAS-03.