

TRAITEMENT D'UNE PLAINTE / RÉCLAMATION

A) **Objet**

Cette procédure présente les modalités de prise en compte et de traitement des plaintes et réclamations.

B) **Domaine d'application**

Les appels traités par cette procédure concernent exclusivement :

- *le processus et les critères de formation relatifs aux activités d'EBTP.*
- *toute plainte/réclamation ou réclamation ne peuvent être instruites que dès lors qu'elles entrent dans les champs de compétences d'EBTP.*

C) **Définition**

Une plainte/réclamation est l'expression d'insatisfaction, autre qu'un appel, émise par une personne Physique candidate à une formation chez EBTP, ou stagiaire client d'EBTP.

La plainte/réclamation ne peut porter que sur ou être relative qu'aux activités d'EBTP. Dès lors qu'elle est acceptable par EBTP, une réponse au plaignant est attendue.

D) **Diffusion et accès à la procédure**

- Accessible sur le site web d'EBTP (*procédure et formulation en ligne d'une plainte/réclamation*).
- Documentation interne d'EBTP

E) **Termes et Définitions**

RA: *Responsable Administratif(tive)*

OF: *Organisme de Formation*

OPCA : **Organisme Paritaire Collecteur Agréé**

CPF : **Compte Personnel Formation**

Partie	Plaignant, stagiaire, EBTP (<i>y inclus son personnel</i>), <i>personne demanderesse ou en cause.</i>
Plaignant	<i>Personne physique ou morale exprimant son insatisfaction en déposant une plainte/réclamation près</i>
Stagiaire	Personne physique ayant réalisée ou en cours de réalisation d'un stage chez EBTP
Non-conformité	non satisfaction d'une exigence.
Action curative	action visant à éliminer une non-conformité détectée.
Action corrective	action visant à éliminer la cause d'une non-conformité détectée.
Action préventive	action visant à éliminer la cause d'une non-conformité potentielle
Force majeure	C'est une circonstance exceptionnelle étrangère à la personne de celui qui éprouve la force majeure, qui a pour résultat de l'empêcher d'exécuter (<i>en général dans des délais impartis</i>) certains accords, tâches, fonctions, engagements. Toute circonstance exceptionnelle pour être classé en cas de force majeure doit être démontrée, dûment justifiée par la personne qui l'éprouve. Une circonstance exceptionnelle pouvant être « raisonnablement » prévisible n'est pas un cas de force majeure.
CFM	Cas de Force Majeure

F) **Rappel** Action préventive, action de correction, action corrective pouvant être la conséquence d'une plainte:

- EBTP prend des mesures préventives (*en vue d'éliminer les causes potentielles d'une non-conformité*).
- Pour maîtriser la situation constatée dans le cas de dysfonctionnement (*non-conformité avérée*), EBTP prend toute action de correction (*mesure prise en vue de correction immédiate pour élimination de la non-conformité détectée*).
- Indépendamment de toute action de correction immédiate, EBTP en recherche la ou les causes pour mener toute action corrective permettant d'éviter la reproduction du dysfonctionnement (*analyse de l'étendue de la non-conformité, portée, antériorité, recherche des causes pour mises en place d'actions.*)

G) **Règles générales de traitement**

Toute plainte/réclamation fondée (relative aux activités d'EBTP) émanant d'une personne candidate ou ayant suivi un stage de formation chez EBTP enclenchera de la part d'EBTP, à l'encontre du plaignant, une réponse notifiée dans un délai raisonnable. L'ensemble des informations, dires et documents transmis par le plaignant sont communiqués à la personne mise en cause (transparence, principe du contradictoire.)

La décision à communiquer au plaignant sera prise, ou examinée et approuvée par du personnel n'ayant pas été précédemment impliqué dans l'objet de la plainte/réclamation.

Tout dépassement en terme de temps dit raisonnable (dû à un cas de force majeure éprouvée par l'une ou les parties) peut empêcher et mettre dans l'incapacité EBTP à opérer, prendre avis et émettre une réponse, voire une décision dans un délai raisonnable. Certaines demande au regard de leur plus grande «complexité» et de la nécessité de consulter tout tiers tout sachant peuvent engendrer de plus long délais de traitement.

Toute demande est rejetée dès lors qu'elle n'entre pas dans les champs de compétences d'EBTP (champs non liés à ses activités de formation).

Toute demande doit être parfaitement étoffée et dûment documentée (preuves et argumentations suffisantes permettant à minima sa recevabilité) à défaut elle sera "non recevable". La recevabilité est du ressort du chef d'entreprise d'EBTP qui peut dans certain cas s'adjoindre tout consultant.

Une fois étoffée et dûment documentée toute demande peut être à nouveau redéposée par le plaignant.

H) **Qui peut et comment déposer une plainte / réclamation?**

Le droit à la formulation d'une plainte est un fondement légitime réservé au plaignant (*exemple: client utilisateur de prestation de service rendu ou en voie de l'être par EBTP. Le plaignant peut être également tout tiers, dès lors qu'il démontre détenir un lien avec EBTP.*)

La présente procédure de traitement d'une plainte / réclamation passe par sa formulation par l'intermédiaire de notre site web « ebtp.fr », sous onglet « Procédure qualité », alinéa « Déposer une plainte/réclamation ».

Tous les champs obligatoires du formulaire en ligne doivent être remplis, à défaut la demande en vue d'instruction ne pourra pas être prise en compte.

Toute plainte/réclamation est déposée nominativement, en toute transparence, elle n'est pas anonyme (*pas de délation...*). Elle ne peut être instruite sans éléments permettant à EBTP d'identifier de façon formelle tant la bonne existence du plaignant (*émissaire de la plainte*) que de l'acceptation de la recevabilité de sa demande.

Le plaignant, lors de son dépôt de plainte/réclamation, doit parfaitement:

- décliner son identité et donner en toute transparence l'ensemble de ses coordonnées qui après contrôle d'EBTP doivent être « vérares » (*dont téléphone mobile, adresse email, adresse postale...*). A défaut la tentative de dépôt de plainte/réclamation ne sera pas prise en compte, non acceptée, elle sera rejetée.
- prendre engagement écrit dans le formulaire de dépôt de plainte/réclamation en ligne que l'ensemble de ses dires et documents sont sincères et vérares.
- invoquer de façon précise, concise, l'objet de la plainte/réclamation en développant l'exposé des faits, ses arguments, ses dires, il devra être factuel et toujours rester courtois et polis.
- Le plaignant doit déposer tous documents pouvant étayer sa plainte/réclamation (*dont, justificatifs etc.*). Elle est solidement étayée avec des preuves tangibles, formelles...
- décliner l'identité ou décrire de façon précise la personne mise en cause dès lors qu'elle n'est pas EBTP (*formateur personnel salarié ou non salarié d'EBTP, autres stagiaire...*)

I) **Confidentialité des données**

Les informations libérées par le plaignant et le processus de traitement de la plainte/réclamation sont assujetties à la plus grande confidentialité, discrétion, tant de la part du personnel d'EBTP instruisant la plainte/réclamation que de la part du plaignant et du ou des mis en causes (*Les éléments du dossier de plainte/réclamation ne sont transmis aux parties intéressées.*)

Par souci de transparence totale (*j'applique la règle du contradictoire*) tous les éléments constitutifs d'un dossier de plainte/réclamation (*courrier, pièces jointes...*) est transmis au mise en cause.

J) Réception, et étude de recevabilité (validation) de la plainte/réclamation

Dès lors que le plaignant expédie (*publie en ligne*) le formulaire, ce dernier bascule dans l'espace dédié à EBTP.

EBTP l'informe de la réception de la plainte/réclamation (*email et /ou sms*).

EBTP atteste de la recevabilité ou rejet de la plainte/réclamation :

- 1) Si la demande n'est pas recevable : EBTP en informe le plaignant par email et en motive le rejet.
- 2) Si la demande est recevable : EBTP l'enregistre en vu de son traitement.
- 3) Un email notifie au plaignant la **prise en compte et recevabilité de la plainte/réclamation** et des actions qui seront entreprises pour traiter celle-ci en temps raisonnable (*sauf CFM ce délai est d'environ 3 mois*).

La pertinence d'une plainte/réclamation peut d'emblée mettre en évidence un dysfonctionnement (*non-conformité*) d'EBTP qui alors prendra, et mènera si nécessaire une action corrective.

K) Examen de la plainte/réclamation (traitement), rapports d'avancement et résultats.

EBTP traite les plaintes/réclamations de façon constructive, impartiale, en toute transparence.

Sauf cas de force majeure, (*voire demande de pièces ou informations complémentaires*), la demande sera traitée dans un temps raisonnable estimé à 3 mois à compter de la date de notification de recevabilité de la plainte/réclamation.

Les appels sont traités chez EBTP par le directeur.

Le service administratif lui fournit tout élément nécessaire à la prise de décision :

- courrier de recevabilité de la plainte/réclamation,
- document renseigné en ligne par le plaignant motivant l'objet de sa plainte/réclamation,
- dires et pièce(s) et/ou élément(s) structurant le dossier de plainte/réclamation,
- un **enregistrement** (*suivi, traitement des plaintes, actions menées...*) permet de tracer toute plainte/réclamation.

L'étude de traitement d'une plainte/réclamation et décision consécutive sont faites en tenant compte d'éventuels résultats précédents similaires.

Le directeur choisit librement de traiter la plainte/réclamation par entretien téléphonique directement avec le plaignant et/ou si tel est le cas la personne mise en cause, si celle-ci n'est pas EBTP.

En cas de besoin, le directeur peut solliciter l'avis de tout sachant.

Dans la mesure du possible, le plaignant est informé de l'état d'avancement du dossier (*par emails et/ou échanges téléphoniques, rapport d'avancement voire résultats*).

Tout nouvel élément ou nouvelle pièce peut être versé au dossier par le plaignant ou par la personne mise en cause pendant la période d'instruction et avant conclusion et rédaction du compte rendu.

L) Décision et conséquences:

- A l'issue le directeur d'EBTP prend une décision.
- Il confie au service administratif la tâche d'informer le plaignant, des suites données à la plainte/réclamation.

Un compte rendu et/ou tout autre courrier est signifié au destinataire par 2 des 3 moyens suivants:

- Email expédié à l'adresse mail déclaré par le destinataire.
- Courrier postal expédié à l'adresse postale du destinataire.
- Par sms l'informant de la prochaine réception ou mise à disposition de cette information dans sa boîte email ou à lettre.

Si la plainte/réclamation est opposable à EBTP

Cette décision peut amener EBTP à procéder à des actions de correction et des actions correctives. Si tel est le cas EBTP trace la non-conformité dans un registre.

Elle identifie la nature de la non-conformité, établit un plan d'action, procède à toute action de correction et corrective, modifie toute procédure concernée et documents en découlant, archive leurs anciennes versions et en émet une nouvelle. Elle fixe une date de mise en application (à défaut c'est la date de la nouvelle version qui est reconnu comme la date d'application.) Sont informées les personnes intéressées pour application des améliorations. EBTP en contrôle la bonne application.