



Procédure de Gestion de Satisfaction des Parties Intéressés, des Réclamations et Suggestions

Réf : PMQ-PRO-03
Version : 01
Date : 08/03/2024
Page : 1/2

1/ But, domaine d'application et audience :

L'objectif de cette procédure est de s'assurer que le **Centre de Valorisation Professionnelle de Tunis** « CVPT » gère d'une manière efficace et transparente le traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par nos apprenants, enseignants, formateurs, consultants, personnel ou toute autre partie intéressée et enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue de son traitement. Cette procédure de gestion des réclamations mis en place par notre organisme s'applique à l'ensemble de nos parties intéressés et concerne tous les services offerts par le « CVPT ».

2/ Documents références :

- La norme ISO 9001 : 2015 (Système de management de la qualité - Exigences) ;
- La norme ISO 10002 :2018 (Management de la qualité - Satisfaction des clients - Lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes).

3/ Terminologies, abréviations et définition :

- **SMQ** : Système de management de la qualité.
- **RMQ** : Responsable management de la qualité.
- **NC** : Non-conformité.

4/ Responsabilités :

- **Responsable E-learning et Suivi pédagogique** : Il communique les enquêtes aux parties intéressés concernés.
- **La Direction des Admissions** : Elle reçoit les réclamations et suggestion auprès des émetteurs (apprenants, formateurs et personnel administratif) puis il le transmet à l'RMQ.
- **Le Responsable Management Qualité** : Il est responsable de la gestion de cette procédure. Il veille à l'application de cette procédure dans tous les services.
- **La Direction des Opérations** : Elle supervise la bonne application de cette procédure.
- **La Direction Générale** : Elle met à la disposition les ressources nécessaires pour la bonne application de cette procédure.





Procédure de Gestion de Satisfaction des Parties Intéressés, des Réclamations et Suggestions

Réf : PMQ-PRO-03
Version : 01
Date : 08/03/2024
Page : 2/2

5/ Description de la procédure :

5.1/ Logigramme :

Qui ?	Quoi ?	Comment ?	Document
Responsable E-learning et suivi pédagogique	<pre> graph TD A([Réception réclamation ou recueil des enquêtes satisfaction client]) --> B[Constitution dossier + Enregistrement de la réclamation (Formulaire, registre)] B --> C[Envoi de la réponse à la personne concerné] C --> D[Fermeture de la réclamation + Archivage] D --> E[Revue semestrielle du Classeur des Réclamations] E --> F([Démarche d'évaluation / prévention]) </pre>	<p>À la suite d'une enquête de satisfaction distribuer chaque 6 mois au formateurs, apprenants et personnel ou bien la réception d'une réclamation ou suggestion (mail, courrier, téléphone...) un formulaire de réclamation ou suggestion est transmis à la personne concernée.</p> <p>Les formulaires sont disponibles auprès de l'accueil et sur site web.</p> <p>Le récepteur de la réclamation et/ou suggestion, transmet celle-ci à la Direction des Admissions pour décider de la démarche à suivre pour résoudre les problèmes ou dans l'optique d'amélioration. La Direction des Admissions suit les réclamations et suggestions dans un registre.</p> <p>Délais : Toute réclamation ouverte devra obligatoirement faire l'objet d'un retour à la personne concernée sous un délai de 15 jours maximum.</p> <p>Archivage : Chaque nouvelle réclamation est consignée dans le plan d'action général regroupant toutes les réclamations.</p> <p>Contrôle : Une revue semestrielle est faite au moment de la revue de direction par l'RMQ qui présentera toutes les réclamations reçues et traitées au cours du semestre en cours.</p> <p>Analyse et évaluation : L'évaluation des réclamations a pour but de découvrir de manière systématique les points faibles pouvant être éliminés par des mesures correctives ciblées.</p>	<p>PMQ-FOR-04 PMQ-FOR-05 PMQ-FOR-06 PMQ-FOR-07</p> <p>PMQ-FOR-03 Formulaire des réclamations / suggestions</p> <p>PMQ-FOR-13 Registre des réclamations et suggestions</p> <p>PMQ-FOR-12 Plan d'actions</p> <p>PMQ-IMP-14 Registre des NC</p>
La Direction des Admissions			
La personne concernée (Apprenant ou Formateur...)			
La Direction des opérations			
RMQ			

