

NOVEMBRE 17, 2022

# PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

COMMERCE TRAINING

## Table des matières

---

<i>Plaintes relatives au fonctionnement général de Commerce Training</i> .....	2
1. CONTEXTE .....	2
2. CHAMP D'APPLICATION .....	2
3. RÔLES IMPLIQUÉS .....	2
4. DESCRIPTION DE LA PROCÉDURE.....	2
5. ANNEXE : INFORMATIONS ESSENTIELLES À TRANSMETTRE LORS DE LA SOUSSION D'UNE PLAINTE.....	6
<i>Plaintes relatives à une formation en alternance</i> .....	7
1. CONTEXTE .....	7
2. CHAMP D'APPLICATION .....	7
3. RÔLES IMPLIQUÉS .....	7
4. DESCRIPTION DE LA PROCÉDURE.....	8
5. ANNEXE : INFORMATIONS ESSENTIELLES À TRANSMETTRE LORS DE LA SOUSSION D'UNE PLAINTE.....	11

# Procédure de traitement des plaintes Commerce Training

---

## Plaintes relatives au fonctionnement général de Commerce Training

### 1. CONTEXTE

Cette procédure traite des modalités régissant la collaboration entre le coordinateur des plaintes et le gestionnaire de dossier.

### 2. CHAMP D'APPLICATION

Plaintes relatives au fonctionnement général de Commerce Training. Sont concernés les services fournis par Commerce Training à une entreprise relevant du Partenariat sectoriel pour le commerce, et plus précisément le commerce de détail et le commerce alimentaire (CP 119, 202, 311, 312).

### 3. RÔLES IMPLIQUÉS

Coordinateur des plaintes de Commerce Training au sein du Partenariat sectoriel pour le commerce.

Gestionnaires de dossier de Commerce Training au sein du Partenariat sectoriel pour le commerce.

### 4. DESCRIPTION DE LA PROCÉDURE

Cette procédure décrit comment les différentes étapes du processus se concrétisent dans la pratique.

#### 4.1 ÉTAPE 1

Les plaintes peuvent être soumises par e-mail à l'adresse suivante : [info@commerctraining.be](mailto:info@commerctraining.be).

#### 4.2 ÉTAPE 2

Le coordinateur des plaintes reçoit la plainte et en examine la recevabilité.

Étapes :

1. La plainte relève-t-elle de la compétence de Commerce Training (voir champ d'application) ? ;
2. Le plaignant est-il bien une partie intéressée ?

### **Pour le point 1 : la plainte relève-t-elle de la compétence de Commerce Training (voir champ d'application) ?**

- Oui : la plainte relève de la compétence du département → voir point 2 ;
- Non : Si la plainte ne relève pas de ce champ d'application, le coordinateur des plaintes transmettra la plainte à l'organe approprié et en informera le plaignant.
  - o Une plainte concernant un autre partenariat sectoriel ou le Partenariat flamand sera transmise à ce partenariat et sera traitée conformément à sa procédure de plainte.

### **Pour le point 2 : le plaignant est-il bien une partie intéressée ?**

Le plaignant : les parties intéressées peuvent déposer une plainte. Il peut s'agir des personnes suivantes : entreprise, travailleur et dispensateur de formation.

- Oui : voir la troisième étape du processus – Si une plainte est recevable, le coordinateur des plaintes la transmet au gestionnaire de dossier compétent de Commerce Training ;
- Non : il ne s'agit pas d'une plainte, l'e-mail est transmis à la bonne personne pour aider le client.

Vision : même si la plainte n'en est pas une, nous cherchons toujours à aider le client ou à lui fournir des informations pour l'aider.

## **4.3 ÉTAPE 3 : ENREGISTREMENT DE LA PLAINTÉ**

Le coordinateur des plaintes enregistre la plainte dans la fiche d'enregistrement prévue à cet effet.

- Via un formulaire Excel : focus sur l'enregistrement interne.

## **4.4 ÉTAPE 4 : CONFIRMATION DE LA RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ**

Le coordinateur des plaintes confirmera la réception de la plainte par écrit au plaignant dans un délai de 10 jours ouvrables.

## **4.5 ÉTAPE 5 : TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ**

Philosophie : étant donné que nous considérons le traitement d'une plainte comme une assistance apportée à un travailleur, nous impliquons le gestionnaire de dossier compétent dans le traitement de la plainte. Ce gestionnaire de dossier est responsable de l'examen de la plainte et de l'éventuelle médiation.

Étape 1 : le coordinateur des plaintes transmet la plainte au gestionnaire de dossier

Étape 2 : le responsable de dossier mène une enquête de manière indépendante et traite la plainte dans les 45 jours ouvrables suivant sa réception. Dans des circonstances

exceptionnelles, ce délai peut être prolongé une fois jusqu'à un maximum de 90 jours ouvrables. Dans ce cas, les parties seront informées de la prolongation du délai et des raisons qui la sous-tendent.

L'enquête est menée par le gestionnaire de dossier et vise à éclaircir le motif de la plainte et à formuler une réponse à celle-ci.

#### *Canevas de l'enquête*

Les pièces justificatives nécessaires peuvent être ajoutées en tant que pièces jointes au dossier (photos, documents complétés, e-mails, etc.).

Un rapport d'enquête comportant les éléments suivants est toujours rédigé :

- Brève description des actes d'investigation/de l'approche de l'enquête ;
- Rapport de tous les entretiens et/ou médiations ;
- Toute investigation d'ordre juridique effectuée ;
- Toutes les pièces justificatives sous forme de pièces jointes ;
- Une proposition d'avis.

Le gestionnaire de dossier demandera au plaignant tous les documents qui font partie de la communication (y compris les e-mails) avec les parties concernées et lui demandera s'il souhaite qu'une médiation ait lieu. Le gestionnaire de dossier peut également demander des informations supplémentaires au plaignant, si cela est nécessaire pour l'enquête. Cela peut se faire par téléphone, par écrit ou lors d'une visite sur le lieu de travail. Le gestionnaire de dossier peut également contacter d'autres personnes impliquées dans la plainte afin de mener une enquête approfondie et neutre.

Si une médiation est requise, le gestionnaire de dossier agit en tant que médiateur. Le résultat de la médiation est transmis au coordinateur des plaintes, qui l'enregistre et le communique (voir sixième étape).

Le gestionnaire de dossier constitue un dossier avec les avis obtenus, les pièces justificatives soumises, les e-mails échangés, les preuves, le feedback, etc. de toutes les parties concernées et une ou plusieurs propositions de décision, si nécessaire après concertation avec le service juridique.

Le gestionnaire de dossier transmet ce dossier au coordinateur des plaintes.

#### **4.6 ÉTAPE 6 : FINALISATION DE LA PLAINTE ET ENREGISTREMENT DE LA CLÔTURE DE LA PLAINTE**

Le coordinateur des plaintes rédige un e-mail de conclusion sur la décision rendue suite au traitement de la plainte et à l'enquête associée. L'e-mail donne un bref aperçu du traitement de la plainte, en faisant toujours référence à la date de réception de la plainte et aux actes d'investigation entrepris. La décision est ensuite proposée et motivée.

Cet e-mail est envoyé au plaignant et aux autres parties prenantes.

À la fin de l'e-mail de conclusion, le plaignant est toujours informé de la possibilité d'introduire une plainte auprès du Vlaamse Ombudsdienst (service de médiation flamand) concernant la manière dont cette plainte a été traitée.

La date d'envoi de l'e-mail officiel clôturant la plainte est considérée comme la date de fin du délai de la procédure de plainte.

## 5. ANNEXE : INFORMATIONS ESSENTIELLES À TRANSMETTRE LORS DE LA SOUMISSION D'UNE PLAINTE

Veillez inclure ces pièces jointes dans votre e-mail ou intégrer ces informations dans votre e-mail.

1. Nom ;
2. Prénom ;
3. Entreprise/organisation au nom de laquelle vous déposez une plainte ou où vous travaillez (veuillez également mentionner le numéro d'entreprise) ;
4. Fonction ;
5. Adresse e-mail à laquelle nous pouvons vous joindre ;
6. Numéro de téléphone ou de GSM auquel nous pouvons vous joindre ;
7. Quelle est votre plainte ?

Essayez de décrire aussi clairement que possible les raisons de votre insatisfaction à l'égard des services fournis par Commerce Training (sur quoi porte votre insatisfaction, pourquoi êtes-vous insatisfait, pourquoi la solution/réponse du collaborateur de Commerce Training ne répond pas à vos attentes, avec qui vous avez été en contact chez Commerce Training, etc.).

## Plaintes relatives à une formation en alternance

### 1. CONTEXTE

Cette procédure traite des modalités régissant la collaboration entre le coordinateur des plaintes et le gestionnaire de dossier.

### 2. CHAMP D'APPLICATION

Plaintes relatives à la mise en œuvre de la composante « lieu de travail » d'une convention de formation en alternance auprès d'une entreprise agréée par le partenariat sectoriel pour le commerce, et plus précisément le commerce de détail et le commerce alimentaire (CP 119, 202, 311, 312).

Vous trouverez ci-dessous une liste non exhaustive des plaintes possibles :

- Les compétences à acquérir ne peuvent pas être proposées sur le lieu de travail ;
- L'apprenant ne peut pas mettre en œuvre certaines compétences à acquérir sur le lieu de travail ;
- Le tuteur n'accompagne pas le jeune ;
- L'indemnisation n'est pas versée/est versée en retard/le montant n'est pas celui indiqué sur le contrat de formation en alternance ;
- L'entreprise ne fournit pas de vêtements de travail, d'équipements de protection individuelle, etc. ;
- Le jeune ne peut pas assister à la journée réservée à la formation scolaire et doit travailler ce jour-là ;
- Des préoccupations sont exprimées concernant la sécurité au travail ;
- ...

### 3. RÔLES IMPLIQUÉS

Coordinateur des plaintes de Commerce Training au sein du Partenariat sectoriel pour le commerce.

Gestionnaires de dossier de Commerce Training au sein du Partenariat sectoriel pour le commerce.



## 4. DESCRIPTION DE LA PROCÉDURE

Cette procédure décrit comment les différentes étapes du processus se concrétisent dans la pratique.

### 1.1 ÉTAPE 1

Les plaintes peuvent être soumises par e-mail à l'adresse suivante : [info@commerctraining.be](mailto:info@commerctraining.be).

### 2.2 ÉTAPE 2

Le coordinateur des plaintes reçoit la plainte et en examine la recevabilité.

Étapes :

1. La plainte relève-t-elle de la compétence de Commerce Training (voir champ d'application) ? ;
2. le plaignant est-il bien une partie intéressée ?

#### **Pour le point 1 : la plainte relève-t-elle de la compétence de Commerce Training (voir champ d'application) ?**

- Oui : la plainte relève de la compétence du département → voir point 2 ;
- Non : Si la plainte ne relève pas de ce champ d'application, le coordinateur des plaintes transmettra la plainte à l'organe approprié et en informera le plaignant.
  - o Une plainte concernant le lieu de travail relevant d'un autre partenariat sectoriel ou du partenariat flamand sera transmise à ce partenariat et sera traitée conformément à sa procédure de plainte ;
  - o Une plainte concernant la composante scolaire doit être envoyée au département Enseignement : [scholen.secundaironderwijs.agodi@vlaanderen.be](mailto:scholen.secundaironderwijs.agodi@vlaanderen.be).

#### **Pour le point 2 : le plaignant est-il bien une partie intéressée ?**

Le plaignant : les parties intéressées peuvent déposer une plainte. Il peut s'agir des personnes suivantes : apprenant, représentant légal de l'apprenant, entreprise, établissement d'enseignement ou dispensateur de formation.

- Oui : voir la troisième étape du processus – Si une plainte est recevable, le coordinateur des plaintes la transmet au gestionnaire de dossier compétent de Commerce Training ;
- Non : il ne s'agit pas d'une plainte, l'e-mail est transmis à la bonne personne pour aider le client.

Vision : même si la plainte n'en est pas une, nous cherchons toujours à aider le client ou à lui fournir des informations pour l'aider.

### 4.3 ÉTAPE 3 : ENREGISTREMENT DE LA PLAINTE

Le coordinateur des plaintes enregistre la plainte dans la fiche d'enregistrement prévue à cet effet.

- Via un formulaire Excel : focus sur l'enregistrement interne.

### 4.4 ÉTAPE 4 : CONFIRMATION DE LA RÉCEPTION DE LA PLAINTE

Le coordinateur des plaintes confirmera la réception de la plainte par écrit au plaignant dans un délai de 10 jours ouvrables.

### 4.5 ÉTAPE 5 : TRAITEMENT DE LA PLAINTE

Philosophie : étant donné que nous considérons le traitement d'une plainte relative à la composante lieu de travail comme une assistance apportée à un travailleur, nous impliquons le responsable compétent dans le traitement de la plainte. Ce gestionnaire de dossier est responsable de l'examen de la plainte et de l'éventuelle médiation.

Étape 1 : le coordinateur des plaintes transmet la plainte au gestionnaire de dossier.

Étape 2 : le responsable de dossier mène une enquête de manière indépendante et traite la plainte dans les 45 jours ouvrables suivant sa réception. Dans des circonstances exceptionnelles, ce délai peut être prolongé une fois jusqu'à un maximum de 90 jours ouvrables. Dans ce cas, les parties seront informées de la prolongation du délai et des raisons qui la sous-tendent.

L'enquête est menée par le gestionnaire de dossier et vise à éclaircir le motif de la plainte et à formuler une réponse à celle-ci.

#### *Canevas de l'enquête*

Les pièces justificatives nécessaires peuvent être ajoutées en tant que pièces jointes au dossier (photos, liste des activités complétée, etc.).

Un rapport d'enquête comportant les éléments suivants est toujours rédigé :

- Brève description des actes d'investigation/de l'approche de l'enquête ;
- Rapport de tous les entretiens et/ou médiations ;
- Toute investigation d'ordre juridique effectuée ;
- Toutes les pièces justificatives sous forme de pièces jointes ;
- Une proposition d'avis.

Le gestionnaire de dossier demandera au plaignant tous les documents qui font partie de la communication (y compris les e-mails) avec les parties concernées et lui demandera s'il souhaite qu'une médiation ait lieu. Le gestionnaire de dossier peut également demander des informations supplémentaires au plaignant, si cela est nécessaire pour l'enquête. Cela peut se faire par téléphone, par écrit ou lors d'une visite sur le lieu de travail. Le gestionnaire de dossier peut également contacter d'autres personnes impliquées dans la plainte afin de mener une enquête approfondie et neutre.

Si une médiation est requise, le gestionnaire de dossier agit en tant que médiateur. Le résultat de la médiation est transmis au coordinateur des plaintes, qui l'enregistre et le communique (voir sixième étape).

Le gestionnaire de dossier constitue un dossier avec les avis obtenus, les pièces justificatives soumises, les e-mails échangés, les preuves, le feedback, etc. de toutes les parties concernées et une ou plusieurs propositions de décision, si nécessaire après concertation avec le service juridique.

Le gestionnaire de dossier transmet ce dossier au coordinateur des plaintes.

#### 4.6 ÉTAPE 6 : FINALISATION DE LA PLAINTÉ ET ENREGISTREMENT DE LA CLÔTURE DE LA PLAINTÉ

Le coordinateur des plaintes rédige un e-mail de conclusion sur la décision rendue suite au traitement de la plainte et à l'enquête associée. L'e-mail donne un bref aperçu du traitement de la plainte, en faisant toujours référence à la date de réception de la plainte et aux actes d'investigation entrepris. La décision est ensuite proposée et motivée.

Cet e-mail est envoyé au plaignant et aux autres parties prenantes.

À la fin de l'e-mail de conclusion, le plaignant est toujours informé de la possibilité d'introduire une plainte auprès du Vlaamse Ombudsdienst (service de médiation flamand) concernant la manière dont cette plainte a été traitée.

La date d'envoi de l'e-mail officiel clôturant la plainte est considérée comme la date de fin du délai de la procédure de plainte.

## 5. ANNEXE : INFORMATIONS ESSENTIELLES À TRANSMETTRE LORS DE LA SOUMISSION D'UNE PLAINTE

Veillez inclure ces pièces jointes dans votre e-mail ou intégrer ces informations dans votre e-mail.

1. Nom ;
2. Prénom ;
3. Entreprise/organisation au nom de laquelle vous déposez une plainte ou où vous travaillez (veuillez également mentionner le numéro d'entreprise) ;
4. Fonction ;
5. Adresse e-mail à laquelle nous pouvons vous joindre ;
6. Numéro de téléphone ou de GSM auquel nous pouvons vous joindre ;
7. Numéro de référence app.workplacedual/numéro d'agrément app.workplacedual de l'agrément sur lequel porte votre plainte ;
8. Quelle est votre plainte ?  
Essayez de décrire aussi clairement que possible les raisons de votre insatisfaction à l'égard des services fournis par Commerce Training (sur quoi porte votre insatisfaction, pourquoi êtes-vous insatisfait, pourquoi la solution/réponse du collaborateur de Commerce Training ne répond pas à vos attentes, avec qui vous avez été en contact chez Commerce Training, etc.)