

Politique des plaintes

APP a pour but d'offrir un niveau constant et excellent de service aux étudiants. Alors que tout est fait pour garantir des normes de haute qualité, il peut y avoir des occasions où nous ne satisfaisons pas à cet objectif. Lorsque c'est le cas, nous aimerions avoir l'occasion d'améliorer notre service en écoutant et en répondant, en prenant toutes les mesures nécessaires pour rectifier les erreurs et pour éviter qu'elles ne se produisent encore.

Objectif et objet de la politique

APP s'engage à fournir aux personnes directement touchées par nos services la possibilité de commenter si oui ou non les normes ont été respectées. Nos clients peuvent avoir l'assurance qu'ils seront écoutés, c'est pourquoi tout feedback reçu, tant positif que négatif, sera retenu.

Cette politique vise à offrir un processus clair et structuré qui met faits en lumière qui peut faire une plainte (le plaignant), comment il peut déposer une plainte et ce que APP fera pour trouver une solution à la satisfaction du plaignant.

APP vise donc à faire en sorte que :

- porter plainte est aussi facile que possible
- une réponse appropriée est fournie par exemple une explication, des excuses ou une prise d'action
- les plaintes sont correctement documentées et revues pour améliorer le service

Définition d'une plainte

Une plainte est une expression de mécontentement sur la norme du service, action ou inaction de APP, un membre de son personnel ou par un mandataire qui lèsent un intervenant ou un groupe de parties prenantes, en particulier les étudiants/candidats de l'APP.

L'insatisfaction peut être associée avec le service fourni ou la façon dont un individu perçoit avoir été traité par un membre du personnel ou représentant de l'APP, qui peut ou non être justifiée ou associée à une faute professionnelle.

Égalité d'accès et de traitement

Grâce à la publication de la présente politique sur notre site Web, les visiteurs peuvent accéder aux informations sur les procédures de plaintes. Nous nous engageons à assurer que tous aient un accès égal à ces informations. L'acte de déposer une plainte ne sera préjudiciable en aucune manière au plaignant. Les plaignants sont garantis de confidentialité sauf si ils y renoncent, mais ils doivent être conscients que tandis que APP ne divulguera pas leur nom, les circonstances de la plainte pourraient potentiellement les rendre identifiables à d'autres parties impliquées dans l'enquête.

Qui peut déposer une plainte ?

Les plaintes peuvent être introduites par une personne ou un groupe de personnes qui ont été lésées par, ou ont été témoins, de la cause de mécontentement, ou par une personne agissant pour le compte des intervenants touchés (dénommé tiers).

Un tiers déposant une plainte au nom d'un plaignant ne peut le faire qu'avec la permission écrite de le représenter ainsi que ses intérêts. Cela doit nous être soumis pour acceptation.

Les étudiants/candidats souhaitant faire valoir leur mécontentement sur nos services fournis doivent nous adresser directement leurs préoccupations, nous APP. Uniquement lorsque la procédure complète de la demande a été suivie et que le plaignant demeure insatisfait du résultat, alors seulement il pourra contacter WSET Awards.

Comment faire une plainte

Processus informel

Nous reconnaissons que la plupart des individus qui sont insatisfaits voudront une résolution du problème aussi rapide que possible ; C'est pourquoi une approche informelle peut être appropriée. L'approche informelle vise à résoudre le problème rapidement, en toute discrétion et à activer la médiation entre le plaignant et la personne à qui la plainte a été adressée.

C'est pourquoi le plaignant devrait contacter APP pour une discussion informelle; cela peut se passer en « face à face » dans les locaux du cours mais en privé, ou par téléphone ou par courrier (voir Contacts). En réponse à cette discussion, nous nous efforcerons de résoudre le problème en donnant une explication, des excuses ou une autre issue souhaitable.

Si une préoccupation ne peut pas être résolue de manière satisfaisante officieusement, la procédure de plaintes formelles doit être suivie. Il peut être alors nécessaire de fournir des informations complémentaires afin de s'assurer que la plainte soit entièrement comprise, qu'une enquête approfondie puisse être menée et que l'on puisse fournir une réponse complète.

Processus formel

Les plaintes formelles sont soumises par courriel adressé au contact principal de l'APP, pour l'enquête initiale. Lorsqu'il soumet une plainte, le plaignant doit fournir les renseignements suivants :

- Nom, adresse et coordonnées
- tous les détails de la plainte, c'est-à-dire la cause de mécontentement par rapport aux opérations, à des actions ou des comportements
- toute information utile c'est-à-dire des documents pertinents, les dates, les lieux, tout témoignage
- détails de toutes tentatives antérieures de résoudre l'insatisfaction identifiée
- quelle action ou réaction, il souhaiterait pour résoudre l'insatisfaction.

APP enregistre la plainte et accusera réception de la plainte par écrit dans les 3 jours ouvrables suivant la réception.

Les plaintes seront investiguées par le responsable de APP qui pourra contacter le plaignant ou toute autre partie nommée pour plus de renseignements si nécessaire. Le nom des plaignants ne seront pas mentionnés à des tiers ni leur identité révélée autrement sans en avoir obtenu au préalable l'autorisation.

Une réponse, y compris l'explication et la résolution, est fournie dans les 20 jours ouvrables suivant la date de l'accusé de réception initial de la plainte. Toutefois, lorsque le plaignant souhaite que son nom ne soit pas révélé lors d'une enquête, APP ne sera pas capable de fournir des renseignements sur l'issue, autrement qu'en informant le plaignant qu'elle est terminée. Exceptionnellement (par exemple des plaintes graves ou particulièrement complexes, ou lorsqu'une partie clé est hors de contact pendant une période de temps) il peut être nécessaire de prolonger la durée de l'enquête. Dans ce cas, le plaignant sera avisé et un calendrier révisé lui sera confié. Le résultat sera enregistré et incorporé dans le Plan d'amélioration continue de APP.

Si le plaignant demeure insatisfait après la réponse fournie par APP dans le processus formel, la prochaine étape sera d'adresser une plainte directement au WSET Awards, au sujet de APP. Le plaignant est alors renvoyé à l'équipe d'Assurance Qualité du WSET (QA@WSETglobal.com).

Veillez noter : WSET Awards ne peut seulement traiter les plaintes des étudiants que si elles ont été négociées au préalable avec l'APP et que l'étudiant reste insatisfait sur le niveau du service et des solutions proposées.