

## PROCEDURE SIMPLIFIEE DE RECUEIL, DE PRISE EN COMPTE, ET DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

### 1. Définition (Guide RNCQ Ministère du Travail – Indicateur 31) :

« Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit ».

Une réclamation est donc une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel.

Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation.

### 2. Champ d'application :

Toutes les actions de formation professionnelle conçues, commercialisées, animées, évaluées par Stéphane GAUDE, sont concernées :

- Les actions de formation
- Le bilan de compétences

La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes aux dites actions de formation professionnelle (prospects, clients, commanditaires, stagiaires, financeurs, certificateur de l'OF Stéphane GAUDE, prescripteurs, éventuels sous-traitants, institutions ayant un lien direct dans le processus des dites actions).

### 3. Grands principes :

Si une « partie prenante » manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, de manière verbale (en face à face ou au 06.84.84.16.17.) ou écrite, cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement au moyen du formulaire adéquat. Ce formulaire est disponible ici : <https://formateurconsultant.com/documentation/> ou sur demande directe par mail faite à Stéphane GAUDE : [s.gaude@formateurconsultant.com](mailto:s.gaude@formateurconsultant.com), en indiquant « RECLAMATION » dans l'objet du mail, ou par voie postale : Stéphane GAUDE, 14 chemin de Chiquoy, 33470 Le Teich.

Les réclamations adressées font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide.

Chaque réclamation doit être consignée et des mesures de traitement sont mises en place rapidement. Le « réclamant » est averti des modalités de traitement des réclamations, et reçoit une réponse appropriée dans les meilleurs délais. Si besoin, le recours à un Médiateur externe peut être requis, prioritairement aux voies judiciaires usuelles, notamment en cas de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation.

La confidentialité des données à caractère personnel est respectée, et la globalité de la présente procédure de réclamations est conforme aux dispositions du RGPD.

### 4. Description du processus :

Un traitement rapide et efficace de la réclamation consiste à :

- Identifier et centraliser les réclamations réceptionnées au moyen du formulaire dans sa version en vigueur à la date de la réclamation.
- Traiter la réclamation dans les délais,
- Veiller à la satisfaction du réclamant en conséquence,
- Mettre en place des actions correctives,
- Etablir et suivre des indicateurs liés aux réclamations des clients, pour améliorer les dispositifs.

### 5. Enregistrement et traitement de la réclamation :

Chaque réclamation est consignée dans un Registre des Réclamations. Dans le cas où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'informations complémentaires sera adressée au « Réclamant » avant inscription au Registre des Réclamations.

Les éléments figurant au Registre sont :

- Numéro de la réclamation.
- Date de réception du formulaire
- Date (heure) de l'objet de la réclamation
- Objet de la réclamation
- Mode de réclamation
- Nom et prénom du réclamant
- Téléphone et adresse mail du réclamant
- Catégorie d'action de formation et dossier interne concerné
- La réclamation (descriptif)
- Référence interne du dossier ouvert
- Avis de recevabilité
- Proposition (éventuelle) de l'OPAC
- Date de réponse de l'OPAC
- Date réponse réclamant
- Actions éventuelles
- Date résolution
- REX (retour d'expérience)

Chaque réclamation fera en outre l'objet d'un dossier distinct dans lequel seront repris les éléments suivants :

- La réclamation écrite du client sur le formulaire en vigueur.
- Les actions et les solutions apportées à cette réclamation, avec toutes pièces justificatives utiles.
- Une copie de la réponse apportée au « Réclamant ».

La réclamation est conservée et archivée dans le Classeur des Réclamations pendant une durée de 7 (sept) ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la relation avec la « partie prenante », en conformité avec le RGPD.