

## Le process de gestion des Réclamations

---

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

### **Un dispositif en 4 étapes**

Cette procédure est valable pour toutes les parties prenantes de la formation professionnelle (prospects, clients, commanditaires, stagiaires, financeurs, sous traitants, institutions).

#### 1. Explorer la raison de la réclamation

Si une partie prenante manifeste un mécontentement faisant l'objet d'une réclamation, il lui est demandé de s'adresser à la gérante de l'organisme de formation par mail à l'adresse suivante : [christine@lib-res.com](mailto:christine@lib-res.com) . Cette dernière dispose d'un délai de 7 jours pour initier un échange téléphonique, à défaut, par mail. Cet échange a pour objet d'explorer la situation pour en avoir une vision commune, afin d'envisager d'un commun accord et de vives voix, des actions correctives satisfaisantes pour toutes les parties. Ce 1er échange initie la procédure de consignation de toutes les réclamations dont fait l'objet l'EURL Christine DONATI.

#### 2. Identifier les acteurs concernées

Suite à ces échanges mails et oraux, l'organisme de formation adresse un formulaire à l'auteur de la réclamation pour l'inviter à formaliser l'objet de sa requête, ses attentes et l'identification des acteurs impliqués dans cette réclamation. (CF Formulaire de réclamation). Ce formulaire doit être retourné à la gérante sur sa BAL [christine@lib-res.com](mailto:christine@lib-res.com) . Cette dernière en accuse immédiatement réception par retour de mail. Commence alors un délais d'1 mois pour se mettre d'accord par échanges de mails, sur les actions correctives à engager. La confidentialité des données à caractère personnel est respectée et la globalité de la présente procédure de réclamations est conforme aux dispositions du RGPD.

#### 3. Rechercher une solution acceptable pour tous

L'intention de l'EURL Christine Donati est :

- D'identifier avec précision les réclamations réceptionnées et de les formaliser au moyen d'un formulaire qui garantit la précision et la traçabilité des données. Dans le cas où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'informations complémentaires sera adressée au réclamant pour comprendre précisément l'objet du désaccord et ses conséquences.
- Centraliser pour le suivi et l'analyse des réclamations à court et moyen termes.
- Veiller à la satisfaction du client. Si cela s'avère utile, le recours à un médiateur externe peut être requis, notamment par le biais du contrat RC Pro avec assistance juridique contractée par l'EURL Christine Donati. (Contrat AXA Assurance)
- La discussion est toujours privilégiée pour satisfaire autant que possible la sécurité, le confort et la satisfaction des participants et/ou des commanditaires tout en veillant à respecter les critères qualités et les niveaux de compétences attendus par l'organisme de formation.

#### 4. Engager les actions correctives

Les dossiers de réclamations sont clôturés par une action corrective validée par toutes les parties prenantes.

- Une évaluation des mesures correctives sera réalisée chaque année pour que au-delà du traitement de la réclamation, l'EURL Christine Donati améliore constamment ses pratiques.
- En cas de réclamation et/ou non satisfaction sur l'acquisition des compétences visées par une formation, des actions de "rattrapage" sont automatiquement proposées, avec selon les cas des exercices écrits, un QCM, une étude de cas... L'objectif étant que tous les stagiaires satisfassent chacun à leur rythme les critères d'acquisition des compétences visées. Si le participant ne parvient pas à satisfaire ces modalités de rattrapage, l'organisme de formation adresse une déclaration de sortie de formation et l'invite à suivre une formation plus adaptée à sa situation.

La procédure « réclamation » et les données liées au dossier sont archivés et conservés dans un Registre des réclamations pendant une durée de 3 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.