

PROCEDURE DES RÉCLAMATIONS



Procédure simplifiée de recueil, de prise en compte et de traitement des réclamations formulées par les « parties prenantes » aux actions de formation professionnelle conçues, commercialisées, animées et évaluées par LA GENERALE

1. Définition

« 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 LA GENERALE, sont concernées.

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

3. Grands principes

Si une « partie prenante » manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, de manière verbale (en face à face ou au téléphone ou écrite, cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement au moyen du formulaire adéquat.)

Ce formulaire est disponible sur demande directe par mail faite à contact@la-generale.fr, en indiquant « RECLAMATION » dans l'objet du mail, ou par voie postale.

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 rejet ou 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 "Formulaire_reclamation" dans sa version en vigueur à la date de la réclamation.
- Traiter la réclamation dans les délais,

- Veiller à la satisfaction du client 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 conforme de réclamations, complété par le « Réclamant ».
- Date de réclamation initiale (si information pertinente).
- Mode de réclamation initiale.
- Nom du client
- Objet de la réclamation
- Contrat, produit ou service visé par la réclamation
- Intervenants éventuellement concernés par la réclamation (personnes physiques ou morales autres que LA GENERALE)
- Opération(s) concernée(s)
- Description de la réclamation
- Identification des manquements de LA GENERALE
- Réponse apportée à la réclamation (réponse positive ou négative à la demande du client)
- Actions menées (avec dates)
- Résolution du dysfonctionnement ou du mécontentement
- Date de réponse au « Réclamant »
- Numéro du formulaire de réponse au « Réclamant »
- Indications sur l'emplacement des pièces justificatives.

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 Formulaire_reclamation 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 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.

6. Contrôle interne

LA GENERALE établit un rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne des réclamations et de leur traitement.

Procédure :

J	Réception de la réclamation	Afin d'assurer le suivi et la traçabilité des réclamations, un registre de suivi et de contrôle des réclamations est mis en place au sein du centre. Dès réception de la réclamation, il y est reporté les informations suivantes : le nom de la personne qui formule la réclamation (s'il est stagiaire ou intervenant) la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, les personnes visées par la réclamation
J + 2	Accusé réception de la réclamation	Accuser réception de la réclamation dans les 2 jours de sa réception soit pour en accuser réception au client soit pour y répondre immédiatement
J + 10	Réponse à la réclamation	Répondre à la réclamation. Si, dans votre réponse apportée à la réclamation, vous rejetez totalement ou partiellement la demande, vous devez lui indiquer les raisons du refus de cette réclamation et lui indiquer qu'elle n'est pas susceptible de voie de recours. La personne qui va répondre à la réclamation doit disposer d'un niveau de qualification et du niveau d'habilitation nécessaire
J + 2 mois	Suivi	A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, il est déterminé et mis en œuvre les actions correctives.

FORMULAIRE DE RECLAMATIONS



Madame, Monsieur,

Vous souhaitez formuler une réclamation¹ auprès de notre organisme et nous en sommes à l'entière écoute. Pour cela, nous vous demandons à répondre à chacun des champs suivants afin de garantir la résolution de votre réclamation. Dans tous les cas, le formulaire est à retourner par mail à contact@la-generale.fr.

Nous ne traiterons ou n'utiliserons vos données que dans la mesure où cela est nécessaire pour assurer l'exécution de nos prestations avec une meilleure communication et animation, en tenant compte de l'objet de votre réclamation.

Conformément à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier modifiée et au Règlement européen N°2016/679/UE du 27 avril 2016, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de vos données ou encore de limitation du traitement. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant. Sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, vous pouvez exercer vos droits en contactant l'administration (contact@la-generale.fr). Pour toute information complémentaire ou réclamation, vous pouvez contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (plus d'informations sur www.cnil.fr).

-1- Prénom/Nom de l'interlocuteur qui émet la réclamation	
-2- Prénom/Nom de la personne qui est directement concernée par la réclamation (éventuellement : société et fonction occupée).	
-3- Identification précise du mode de réponse souhaité (adresse mail OU postale de l'interlocuteur émetteur).	
-4- Objet précis de la réclamation.	
-5- Description explicite de la réclamation (dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenants, conditions éventuelles de survenue du dysfonctionnement, etc.).	

¹ Définition : « 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'une partie prenante envers notre entreprise. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation

A compléter par LA GENERALE :

<p>-6- Numéro et date de réception de la réclamation.</p>	
<p>-7- Identification du mode de réception de la réclamation : N° Tel/Adresse Mail/Postale/Lieu physique (si réclamation orale par téléphone ou en face-à-face, celle-ci devra être reformulée oralement à l'interlocuteur par LA GENERALE, et l'interlocuteur devra la confirmer sous forme écrite dans ses meilleurs délais). La réclamation écrite sera annexée au présent formulaire.</p>	
<p>-8-Type et modalités de réponse adressée à l'interlocuteur.</p>	
<p>9-Date de clôture de la réclamation.</p>	
<p>-10-Date et visa LA GENERALE</p>	