



Procédure de gestion des réclamations

Cette procédure a pour objet de définir les modalités de recueil, de traitement, de suivi et de clôture des réclamations formulées par les bénéficiaires, clients, financeurs, prescripteurs ou toute autre partie prenante dans le cadre des prestations réalisées par l'organisme de formation.

Définition

Une réclamation est l'expression d'une insatisfaction formulée par écrit ou oralement concernant une prestation réalisée par l'organisme de formation.

Réception des réclamations

Les réclamations peuvent être adressées :

- Par mail
- Par courrier
- Par téléphone
- Lors d'un entretien ou échange direct.

Toute réclamation reçue est enregistrée dans le registre des réclamations.

Enregistrement

Pour chaque réclamation, les informations suivantes sont consignées :

- Date de réception
- Identité du réclamant
- Objet de la réclamation
- Description des faits
- Personne en charge du traitement
- Actions mises en œuvre
- Date de réponse
- Date de clôture
- Résultat obtenu

Le registre des réclamations est conservé de manière sécurisée pendant une durée minimale de trois ans.

Traitement

Le responsable qualité ou les dirigeants accusent réception de la réclamation dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.

Une analyse est réalisée afin d'identifier :

- Les causes de la réclamation
- Les éventuels dysfonctionnements

- Les actions correctives ou préventives nécessaires

Une réponse motivée est apportée au réclamant dans un délai maximum de 30 jours calendaire.

Actions correctives

Lorsque la réclamation est fondée, des actions correctives sont mises en œuvre afin d'éviter le renouvellement du dysfonctionnement constaté.

Ces actions font l'objet d'un suivi et d'une vérification de leur efficacité.

Clôture

La réclamation est clôturée lorsque :

- Une réponse a été apportée au réclamant
- Les actions nécessaires ont été réalisées
- Leur efficacité a été évaluée

La date de clôture est enregistrée dans le registre des réclamations.

Amélioration continue

Un bilan des réclamations est réalisé au minimum une fois par an dans le cadre de la démarche d'amélioration continue.

Les tendances observées, les causes récurrentes et les actions d'améliorations mises en œuvre sont analysées et conservées comme preuves dans le système qualité.

Responsable de la procédure : Jérôme BINET - Dirigeant