

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, évaluées par **Lucie Jaulin, dirigeante de la société Alterinno**.

1. Définition (Guide RNCQ Ministère du Travail).

« 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 Assessments 24x7 sont concernées.

La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes auxdites actions de formation professionnelle (prospects, clients, commanditaires, stagiaires, financeurs, certificateur de l'OF, prescripteurs, 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 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 à lucie@alterinno.fr en indiquant « RECLAMATION » dans l'objet du mail, ou par voie postale :

SARL Alterinno
27 rue du Pont
85000 LA ROCHE-SUR-YON

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 de réclamation dans sa version en vigueur à la date de la réclamation (présenté en annexe).
- Traiter la réclamation dans les délais les plus courts.
- Veiller à la satisfaction du client quant à la réponse apportée.
- Mettre en place des actions correctives.
- Établir 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.

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 de réclamation 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.

6. Contrôle interne :

Madame Lucie JAULIN établit un rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne des réclamations et de leur traitement. Les réclamations seront regroupées par thème pour mieux les analyser et appliquer un plan d'amélioration.

PARTIE RESERVEE A L'ENTREPRISE

Date de réception de la réclamation :

Numéro d'enregistrement :

Mode de réception :

Synthèse de la réponse apportée :

Date de clôture :