

PROCEDURE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Contexte

Nous nous engageons à garantir à l'ensemble de nos stagiaires :

-  Une information claire et transparente sur les modalités de traitement des réclamations, ainsi qu'un accès facile et gratuit au système de traitement des réclamations,
-  Un traitement des réclamations efficace, égal et harmonisé,
-  La mise en place d'éventuelles actions correctives à partir des dysfonctionnements identifiés dans le traitement des réclamations.

En outre, nous avons un devoir d'information :

-  Avant la survenance de la réclamation, par la remise d'un document d'entrée en première relation précisant les modalités de traitement des réclamations,
-  Au cours du processus de traitement des réclamations, en accusant réception de sa réclamation, en le tenant informé du déroulement de sa réclamation et en lui indiquant le cas échéant les voies de recours disponibles.

Processus de traitement des réclamations

J	Réception d'une réclamation	Lorsque nous recevons une réclamation, nous la renseignons dans notre registre des réclamations en précisant : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, la formation, le service visé par la réclamation, les personnes visées par la réclamation.
J + 10 JOURS	Accuser réception de la réclamation	Nous disposons d'un délai de de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception ou y répondre immédiatement Nous mettons à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date à laquelle le stagiaire a accusé réception de la réclamation et veiller à son traitement dans les délais impartis.
J+2 MOIS	Répondre à la réclamation	Nous informons le client du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondons dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation. La personne qui va répondre à la réclamation doit disposer d'un niveau de qualification suffisant (elle doit avoir une bonne connaissance des formations, services, contrats, outils et procédures) et du niveau d'habilitation nécessaire (exemple : pour la signature des courriers ou les gestes commerciaux consentis). Nous mettons à jour votre outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.
SUIVI	Performer votre pratique professionnelle	A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, vous déterminons et mettons en œuvre les actions correctives.

Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation est 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 ne constituent pas une réclamation.

Le stagiaire doit pouvoir présenter sa réclamation à son interlocuteur habituel (formateur, ingénieur commercial, direction).

Si la personne qui a reçu la réclamation n'est pas habilitée à son traitement, elle doit informer sans délai la personne compétente pour en assurer le traitement.

Envoi d'une réclamation

Tout employé de Formind peut recevoir une réclamation et doit la transmettre à la direction pédagogique : formation@formind.fr

Renseigner le registre des réclamations

Afin d'assurer le suivi et la traçabilité des réclamations, un registre de suivi et de contrôle des réclamations est mis en place.

Dès réception de la réclamation, il faut reporter dans l'outil de suivi les informations suivantes : le nom du stagiaire, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les personnes visées par la réclamation, les intervenants.

Sous 10 jours à compter de la réception de la réclamation, il faut :

-  Soit répondre à la réclamation si son traitement peut être effectué dans ce délai,
-  Soit accuser réception au stagiaire de sa réclamation ; à cette occasion, il convient d'informer le stagiaire du déroulement du traitement de sa réclamation et du délai imparti pour y répondre.