

## **Procédure de réclamations et de gestion des difficultés**

Procédure simplifiée de recueil, de prise en compte et de traitement des réclamations et des difficultés formulées par les « parties prenantes » aux actions de formation professionnelle conçues, animées et évaluées par le CoDES 04.

### **1. Définition (Guide RNCQ Ministère du Travail – Indicateur 31)**

« 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, animées, évaluées par le CoDES 04, sont concernées.

La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes aux dites actions de formation professionnelle (prospects, clients, commanditaires, stagiaires, financeurs, certificateur de l'OF CoDES 04, prescripteurs, éventuels sous-traitants, institutions ayant un lien direct dans le processus des dites actions).

### **3. Grands principes**

Pour pouvoir être prise en compte, toutes réclamations devra être formulée par écrit au plus tard dans les 10 jours ouvrables qui suivent la fin de la formation.

La réclamation se fera par écrit en courrier recommandé (42 Boulevard Victor Hugo 04000 Digne les Bains) ou par mail à l'adresse mail suivante en indiquant « RECLAMATIONS » dans l'objet du mail : [formations@codes04.org](mailto:formations@codes04.org)

La réponse devra être formulée dans les 15 jours suivants la date de réception.

Le « réclamant » est averti des modalités de traitement des réclamations. 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 tableau de réclamation ;
- Accuser réception de la réclamation sous 48 heures ouvrables ;
- Traiter la réclamation dans les délais (15 jours) ;
- Veiller à la satisfaction de la personne faisant la réclamation ;
- Mettre en place des actions correctives ;
- Etablir et suivre des indicateurs liés aux réclamations, pour améliorer les dispositifs.

#### **5. Enregistrement et traitement de la réclamation**

Chaque réclamation est consignée dans le tableau 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 dans le tableau sont :

- Date de la réclamation.
- Date d'accusé de réception de la réclamation
- Personne faisant la réclamation (participant, formateur, employeur)
- Formation concernée
- Détails de la réclamation
- Date à laquelle la réponse donnée à la réclamation a été faite
- Réponse donnée à la réclamation

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 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 numérique des Réclamations pendant une durée de 7 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.

### **Procédure en cas de difficultés rencontrées lors de la formation :**

En cas de difficultés rencontrées lors de formation (de la part du formateur et/ou des participants), il est prévu la procédure suivante :

1. Enregistrer la difficulté rencontrée dans le tableau de suivi de formation en décrivant la difficulté
2. Indiquer la formation et la date
3. Indiquer l'origine de la difficulté (formateur ou stagiaire)
4. Définir des axes d'améliorations
5. Préciser la personne référente
6. Indiquer la réponse donnée