

Modalités de gestion des réclamations – Procédure de réception, traitement et suivi

Domaine d'application

Le traitement des réclamations répond à l'objectif de tout établissement en matière de satisfaction des parties prenantes. Ce traitement s'appuie sur l'engagement Qualiopi de l'organisme de formation ANDRACOM (délai de traitement, circuit de réponse...).

Par ailleurs, l'analyse des réclamations permet d'identifier les manquements et pratiques inadéquates au sein de notre organisme de formation.

Cette procédure vise à définir les actions à mener lors de la réception d'une réclamation par le cabinet ANDRACOM.

Dans la présente procédure, la mention faisant référence à la « personne en charge des réclamations » désigne la personne ayant en charge la relation avec les parties prenantes ; il s'agit de Bénédicte DANZON.

L'OF établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations.

Irrégularités et voies de recours : définition et grands principes

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un acteur au sein des parties prenantes envers ANDRACOM ou envers ses collaborateurs.

Les causes/origines d'une réclamation et/ou d'un dysfonctionnement soulevé par une partie prenante peuvent comprendre : la qualité du service fourni, la relation avec la formatrice, une erreur dans l'envoi de la correspondance, des dysfonctionnements divers, etc.

L'interlocuteur habituel de la partie prenante, Bénédicte DANZON doit donner des réponses satisfaisantes dans ces cas. Si elle constate que la demande prend la forme d'une réclamation, elle l'invite à présenter une réclamation à l'OF.

Les irrégularités affectant les conditions d'organisation ou de déroulement des sessions ou n'importe quel niveau de collaboration, d'exécution ou d'échange constatées par les parties prenantes, sont signalées immédiatement à Bénédicte DANZON qui peut alors prendre les dispositions nécessaires.

Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation.

Les réclamations adressées par les clients font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide. Chaque réclamation doit être consignée dans un tableur et des mesures de traitement sont mises en place rapidement et consignées (Registre des réclamations). Les acteurs au sein des parties prenantes sont avertis des modalités de traitement des réclamations.

Description du processus : modalités de traitement des dysfonctionnements :

Un traitement rapide et une gestion efficace de la réclamation consiste à :

- Identifier et centraliser les réclamations.
- Traiter la réclamation dans les délais.
- Examiner la réclamation soumise et dispenser des conseils et des informations claires et adaptées à la requête.
- Veiller à la satisfaction de l'acteur à l'origine de la réclamation en conséquence.
- Mettre en place des actions correctives et/ou le cas échéant, des mesures d'urgence adaptées, afin de résoudre le problème et d'éviter qu'il ne s'aggrave où se reproduise.

La partie prenante adresse sa/ses réclamation(s) par mail, par le formulaire de contact en ligne, à l'oral par téléphone ou en direct ou encore par courrier postal explicite à ANDRACOM. Elle obtient une réponse dans un délai de quinze jours maximums à compter de la date de réception de cette réclamation, sauf circonstances particulières justifiées.

Information de la clientèle

ANDRACOM met gratuitement à disposition des acteurs au sein des parties prenantes les modalités de traitement des réclamations et notamment les informations suivantes :

- Les modalités de saisie d'ANDRACOM
- Le circuit de traitement de la réclamation
- Les délais de traitement

Ces informations sont mentionnées dans les « modalités de gestion des réclamations » mises à disposition des acteurs au sein des parties prenantes susvisées sur son site Internet et lors de la transmission de(s) convention(s) et/ou convocation(s).

Prise en charge

Réception et identification d'une réclamation

L'information donnée à la partie prenante concernant le traitement des réclamations précise que les réclamations doivent être adressées à l'organisme de formation par mail, par le formulaire de contact en ligne ou par courrier postal (adresse du siège d'ANDRACOM : 26 Route du Grand Puch, 33750 Saint Germain du Puch).

Bénédicte DANZON vise tous les documents identifiés comme une réclamation et leur attribue ou non le caractère de réclamation, en indiquant la date de réception et le délai de réponse imparti.

Réclamations reçues par courrier :

ANDRACOM réceptionne une réclamation :

- Enregistre la réclamation à la date de réception du courrier.
- Scanne et intègre l'original du courrier pour le classer dans le « registre des réclamations ».

Réclamations reçues par e-mail ou par le formulaire de contact en ligne :

ANDRACOM réceptionne une réclamation :

- Imprime numériquement et classe dans le « registre des réclamations ».

Réclamations orales :

Il s'agit des réclamations reçues par téléphone ou au cours d'échanges en présentiel.

ANDRACOM réceptionne une réclamation :

- Retranscrit la réclamation par e-mail en mentionnant : l'identité du plaignant (Société, Nom, Prénom, téléphone, adresse, etc....) et l'objet de sa réclamation (copie au plaignant).
- Imprime ce mail numériquement et le classe dans le « registre des réclamations ».

Traitement

Les réclamations adressées par un acteur au sein des parties prenantes seront traitées par Bénédicte DANZON.

La réclamation doit être prise en charge rapidement à minima dans les quinze jours maximums à compter de la date de réception de cette réclamation, sauf circonstances particulières justifiées.

ANDRACOM en accuse réception auprès de l'acteur concerné, par mail ou par courrier, dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation.

Bénédicte DANZON doit :

- Renseigner le registre des réclamations de manière précise en indiquant toutes les étapes d'échange avec l'acteur à l'origine de la réclamation et toutes autres personnes impliquées à ce sujet le cas échéant.
- Répondre point par point aux demandes du client.
- Réunir tout document étayant chacun des éléments de réponse fournis.
- Une fois la réponse adressée à l'acteur à l'origine de la réclamation et après recueil de sa validation pour classement de la réclamation, l'ensemble du dossier est archivé au « registre des réclamations ».

Réponse apportée à la partie prenante

Bénédicte DANZON analyse le dossier, après l'avoir instruit, demande toutes informations complémentaires nécessaires, fait appel à tous avis ou expertises qu'elle juge utile et établit la version finale de la réponse à apporter au réclamant. La modalité de la réponse à la réclamation se fera par mail de préférence ou par courrier simple ou par courrier recommandé avec avis de réception.

L'analyse des dossiers de réclamation doit permettre à ANDRACOM de définir et de mettre en



place des mesures correctives, afin d'améliorer ou de corriger des défaillances internes mises en lumière par la réclamation.

Suivi de la réclamation

Bénédicte DANZON assure le suivi de la réclamation.

Elle tient un fichier dans lequel sont enregistrées et suivies les réclamations (Registre des réclamations). Ce fichier contient les informations relatives à :

- L'enregistrement de la réclamation, et sa date de réception.
- L'avancement du traitement de la réclamation.

Toute l'information liée aux réclamations est centralisée (registre & éléments de preuve) afin d'en garantir le traitement et d'en faciliter la clôture.

Délai de réponse

Une réponse doit être apportée à l'acteur à l'origine de la réclamation dans un délai de deux mois à compter de la date de réception de la réclamation. Dans le cas où une réponse ne peut être apportée à l'acteur à l'origine de la réclamation dans le délai imparti, l'OF tient informé l'acteur à l'origine de la réclamation du déroulement du traitement de sa réclamation. Les circonstances particulières expliquant le retard ou l'impossibilité de donner une justification rapide doivent être mentionnés dans la réponse.

Réponse

La réponse est produite par écrit, par Bénédicte DANZON. 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 réponse apportée à l'acteur à l'origine de la réclamation précisera les voies de recours possibles.

Clôture et archivage de la réclamation

Les documents ayant permis le traitement de la réclamation doivent être joints à la copie du courrier de réponse et insérés dans le dossier des réclamations.

Le dossier archivé doit contenir les éléments suivants :

- Le scan du courrier ou mail de réclamation.
- Une copie des pièces justificatives ayant servi à résoudre la réclamation.
- La copie du courrier de réponse à l'acteur à l'origine de la réclamation.
- La réclamation est conservée et archivée pendant une durée de 5 ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la relation.

Tenue du registre des réclamations

Le registre des réclamations est tenu par Bénédicte DANZON qui :

- Consigne chaque réclamation
- Mentionne les dysfonctionnements constatés
- Indique les actions correctrices mises en œuvre

Il prend la forme d'un dossier dans sa version numérique et d'un classeur « papier » dans sa version d'archive, spécifiquement prévus à cet effet.

Il contient tous les documents en rapport avec les réclamations dont les informations suivantes :

- Nom du client
- Date de la réclamation
- Objet de la réclamation
- Contrat, produit ou service visé par la réclamation
- Date de la réponse apportée
- Réponse apportée à la réclamation
- Forme qu'a pris la réclamation (téléphone, entretien, e-mail, courrier, autre)
- Indications sur le nom des pièces justificatives archivées (fichiers électroniques ou papier pouvant contenir par exemple les documents suivants : courrier/e-mail reçu, copie de la réponse, ...).

La confidentialité des données à caractère personnel est respectée, et la globalité de la présente procédure de réclamations est conforme aux dispositions du RGPD.