

Procédure de Traitement des Réclamations

Cette procédure de traitement des réclamations a pour finalité de définir les différentes étapes et modalités de traitement et de gestion des plaintes portées par écrit à la connaissance du référent qualité AKER : Adrien Revel, gérant. Il est le garant de l'application du présent dispositif de traitement des réclamations.

1. Définition d'une réclamation

« Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit ». (RNQ Ministère du Travail)

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. Description du processus de traitement (principes généraux)

Si une « partie prenante » manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, de manière verbale (en face à face ou au téléphone) ou écrite, cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement par l'envoi d'un mail via le formulaire de réclamation sur le site web :

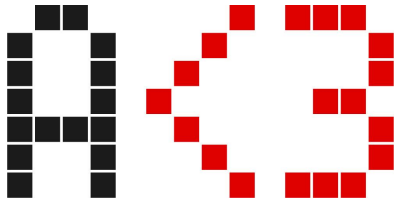
<https://aker.pro/reclamation>

Les réclamations adressées font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide.

Chaque réclamation envoyée fait l'objet de la création d'un ticket sur l'outil de gestion de support (registre des réclamations), le référent qualité traite la demande selon sa priorité et criticité, qu'il peut renseigner dans des champs dédiés. Il renseigne le nom et prénom du réclamant, ainsi que la catégorie de sa réclamation. Une réponse lui est donnée dans les meilleurs délais.

L'outil de support permet de garder une traçabilité des échanges entre le réclamant et le référent qualité, ainsi de structurer la demande en catégorie et sous-catégorie permettant l'édition et l'analyse de données statistiques.

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.

Un traitement rapide et efficace de la réclamation consiste à :

- Identifier et centraliser les réclamations réceptionnées sur l'outil de gestion de support en place à la date de la réclamation
- Traiter la réclamation dans les délais
- S'assurer de la satisfaction du « client » en conséquence
- Déployer des actions correctives
- Déterminer et suivre des indicateurs liés aux réclamations des « clients », pour améliorer les dispositifs

3. Motifs d'une réclamation

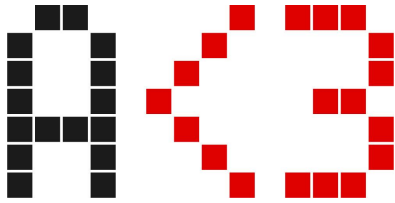
Les motifs susceptibles de générer une réclamation peuvent porter tout autant sur la prestation de formation que sur l'ensemble des éléments y afférents (organisation, contenu, méthodes, supports, outils, formateur) que les impacts générés sur la santé ou la sécurité des apprenants. Ils doivent être caractérisés et peuvent constituer un manquement à la loi, aux règlements ou concerner des éléments réglementés dans le cadre de la réalisation de la prestation de formation.

4. Traitement d'une réclamation

Les réclamations adressées au référent qualité par les bénéficiaires des formations, les formateurs, les organismes financeurs, les entreprises ainsi que les réponses qui y sont apportées sont enregistrées et analysées dans le cadre du processus d'amélioration continue de la qualité.

Est mis en place :

- Un traitement centralisé des réclamations
- Un outil d'enregistrement des réclamations et d'exploitation des statistiques
- Une procédure précisant le fonctionnement de ce traitement, validée et connue de l'ensemble des collaborateurs
- Une clause de respect de la confidentialité à toutes les étapes de la démarche



5. Procédure de traitement d'une réclamation

	Étapes	Actions
1	Réception	Ouverture d'une réclamation ou plainte uniquement si elle est formulée par écrit par un réclamant.
2	Accusé de réception	Par email.
3	Évaluer la recevabilité de la réclamation ou plainte	Évaluation de la réclamation ou plainte pour déterminer sa recevabilité. Suivant la gravité et la complexité, décider éventuellement d'une action rapide.
4	Analyse approfondie	Examen de toutes les pièces et de toutes les données. Si besoin recherche d'informations complémentaires.
5	Résolution	Proposition d'action et/ou décision.
6	Communication de la décision	Information auprès du réclamant par email.
7	Clôture de la réclamation	Mise en œuvre de la solution et suivi jusqu'au terme. Enregistrement final. Archivage de l'ensemble des documents.