



## MODALITES DE GESTION DES DIFFICULTES ET DES RECLAMATIONS

### SOMMAIRE :

- Domaine d'application
- Irrégularités et voies de recours : définition et grands principes
- Description du processus :
  - o Modalités de traitement des dysfonctionnements
  - o Information de la clientèle
  - o Prise en charge
  - o Réception et identification d'une réclamation
  - o Réclamations reçues par courrier
  - o Réclamations reçues par E-mail
  - o Réclamations orales
  - o Traitement
  - o Suivi de la réclamation
  - o Délai de réponse
  - o Réponse
  - o Clôture et archivage de la réclamation
- Tenue du registre des réclamations
- Extrait des CGV

### 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 (délai de traitement, circuit de réponse...).

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

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

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 peut s'agir du responsable formation ou de la référente administratif.

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

#### LE VILAGE BY CA ROUEN VALLÉE DE SEINE

107 Allée François Mitterrand 76100 Rouen

02 27 76 66 77 – [contact.rouen@levillagebyca.com](mailto:contact.rouen@levillagebyca.com) – [rouen.levillagebyca.com](http://rouen.levillagebyca.com)

SIRET : 82382849600013 - NAF/APE : 8299Z - RCS : Rouen B 823 828 496 - TVA : FR 93 823828496

NDA : 28 76 06331 76

## **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 l'Organisme de Formation Le Village by CA Rouen Vallée de Seine 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 le formateur, une erreur dans l'envoi de la correspondance, des dysfonctionnements divers, etc.

L'interlocuteur habituel de la partie prenante doit donner des réponses satisfaisantes dans ces cas. S'il constate que la demande prend la forme d'une réclamation, il 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 au responsable formation ou à la référente administratif de l'OF afin qu'il/elle prenne les dispositions nécessaires.

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

Si un acteur au sein des parties prenantes manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, tout collaborateur du Village by CA Rouen Vallée de Seine doit faire face à la situation avec la meilleure diligence possible, en fonction de ses attributions et de son expérience.

Le collaborateur en informe la gérance dans les meilleurs délais. Cette dernière est juge de la nécessité de considérer le désagrément exposé par l'acteur comme une réclamation ou non.

Les réclamations adressées par les clients font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide. Les acteurs au sein des parties prenantes sont avertis des modalités de traitement des réclamations.

## **Description du processus**

### **1. Modalités de traitement des dysfonctionnements**

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

- Traiter la réclamation dans les délais.
- Identifier et centraliser les réclamations.
- 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 ou se reproduise.
- Établir et suivre des indicateurs liés aux réclamations, pour améliorer les dispositifs internes.

Pour être régularisée de manière efficace, la réclamation doit être traitée par l'unité opérationnelle la mieux placée de par les informations et les compétences dont elle dispose.

La partie prenante adresse sa/ses réclamation(s) par mail sur l'adresse [contact.rouen@levillagebyca.com](mailto:contact.rouen@levillagebyca.com) ou par voie postale à l'adresse : Le Village by CA Rouen Vallée de Seine - 107 Allée François Mitterrand 76100 ROUEN.

Il obtient une réponse dans un délai de quinze jours maximums à compter de la date de réception de cette réclamation, sauf circonstances particulières justifiées.

## **LE VILLAGE BY CA ROUEN VALLÉE DE SEINE**

107 Allée François Mitterrand 76100 Rouen

02 27 76 66 77 – [contact.rouen@levillagebyca.com](mailto:contact.rouen@levillagebyca.com) – [rouen.levillagebyca.com](http://rouen.levillagebyca.com)

SIRET : 82382849600013 - NAF/APE : 8299Z - RCS : Rouen B 823 828 496 - TVA : FR 93 823828496

NDA : 28 76 06331 76

## 2. Information de la clientèle

L'OF met à disposition des acteurs au sein des parties prenantes les modalités de gestion des difficultés et des réclamations sur son site Internet et sur la plateforme de partage Digiforma. Les « modalités de gestion des difficultés » seront également envoyées à toute personne qui en fait la demande.

## 3. Prise en charge

### Réception et identification d'une réclamation

Toute demande d'un candidat concernant la prestation de l'OF lors de la session et pouvant constituer une réclamation est recevable, même en cas de remise de celle-ci auprès du formateur externe qui transmettra à l'OF.

Le responsable de la formation/référente administratif analyse 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

La personne qui réceptionne une réclamation :

- Enregistre la réclamation à la date de réception du courrier.
- Transmet l'original du courrier à la référente administratif qui se chargera de le classer dans le « registre des réclamations ».

### Réclamations reçues par E-mail

La référente administratif réceptionne, classe et traite les réclamations envoyées sur l'adresse [contact.rouen@levillagebyca.com](mailto:contact.rouen@levillagebyca.com).

### Réclamations orales

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

La personne qui 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.
- Transmet son message à la référente administratif qui se chargera de l'imprimer, de le classer dans le « registre des réclamations » et de prendre en charge cette réclamation.

## 4. Traitement

Les réclamations adressées par un acteur au sein des parties prenantes devront être traitées par la référente administratif, en liaison avec le responsable formation qui valide in fine le contenu de la réponse.

L'OF 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. Dans ce délai de 15 jours, sauf circonstances particulières justifiées, la réclamation devra également être prise en charge.

La personne en charge des réclamations 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.
- Réunir tout document étayant chacun des éléments de réponse fourni.
- Faire valider son projet de réponse par le responsable de formation.

### **LE VILLAGE BY CA ROUEN VALLÉE DE SEINE**

107 Allée François Mitterrand 76100 Rouen

02 27 76 66 77 – [contact.rouen@levillagebyca.com](mailto:contact.rouen@levillagebyca.com) – [rouen.levillagebyca.com](http://rouen.levillagebyca.com)

SIRET : 82382849600013 - NAF/APE : 8299Z - RCS : Rouen B 823 828 496 - TVA : FR 93 823828496

NDA : 28 76 06331 76

- Répondre point par point aux demandes de l'acteur à l'origine de la réclamation. La réponse à la réclamation se fera par mail de préférence ou par courrier simple ou par recommandé avec avis de réception.
- Une fois la réponse adressée à l'acteur à l'origine de la réclamation et après recueil de sa validation, l'ensemble du dossier est archivé.

**Note :** L'analyse des dossiers de réclamation doit permettre à l'OF 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.

## 5. Suivi de la réclamation

C'est à la référente administratif d'assurer le suivi de la réclamation.

Elle tient un fichier dans lequel sont enregistrées et suivies les réclamations.

Ce fichier contient les informations relatives à :

- L'enregistrement de la réclamation, avec l'attribution d'un numéro interne et sa date de réception.
- L'avancement du traitement de la réclamation.
- Les informations recueillies par l'(es) interlocuteur(s)

Toutes les informations doivent être remontées au responsable de formation pour centralisation.

## 6. 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 le tient 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.

## 7. Réponse

La réponse est rédigée, par écrit, par la référente administratif. Si une remise commerciale est accordée à l'acteur à l'origine de la réclamation, celle-ci doit être approuvée et validée par le responsable de formation.

En cas de rejet ou de refus de la solution apportée par l'OF, en totalité ou partiellement, et/ou si aucune solution amiable n'a pu être trouvée, l'acteur à l'origine de la réclamation peut faire appel à un médiateur de son choix.

## 8. 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 registre des réclamations.

Le dossier archivé au registre doit contenir les éléments suivants :

- L'original du courrier ou mail ou formulaire 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.

### LE VILLAGE BY CA ROUEN VALLÉE DE SEINE

107 Allée François Mitterrand 76100 Rouen

02 27 76 66 77 – [contact.rouen@levillagebyca.com](mailto:contact.rouen@levillagebyca.com) – [rouen.levillagebyca.com](http://rouen.levillagebyca.com)

SIRET : 82382849600013 - NAF/APE : 8299Z - RCS : Rouen B 823 828 496 - TVA : FR 93 823828496

NDA : 28 76 06331 76

## Tenue du registre des réclamations

Le registre des réclamations est tenu par la référente administratif 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 aux réclamations dont les informations suivantes :

- Nom du client
- Date de la réclamation
- L'objet de la réclamation
- Le contrat, produit ou service visé par la réclamation
- Les intervenants autres l'OF lui-même, impliqués
- Les personnes physiques ou morales visées par la réclamation
- La date de la réponse apportée
- La réponse apportée à la réclamation
- Forme qu'a pris la réclamation (téléphone, entretien, e-mail, courrier, autre)
- Indication sur l'emplacement des pièces justificatives archivées (fichiers électroniques ou papier pouvant contenir par exemple les documents suivants : mémo interne, courrier/fax/e-mail reçu, copie de la réponse, ...).

### LE VILLAGE BY CA ROUEN VALLÉE DE SEINE

107 Allée François Mitterrand 76100 Rouen

02 27 76 66 77 – [contact.rouen@levillagebyca.com](mailto:contact.rouen@levillagebyca.com) – [rouen.levillagebyca.com](http://rouen.levillagebyca.com)

SIRET : 82382849600013 - NAF/APE : 8299Z - RCS : Rouen B 823 828 496 - TVA : FR 93 823828496

NDA : 28 76 06331 76