

# Procédure de réclamation

---

Procédure simplifiée de recueil, de prise en compte et de traitement des réclamations formulées par les « parties prenantes » aux actions de formation professionnelle conçues, commercialisées, animées et évaluées par Emploi Formation.

## 1. Définition (Guide RNQ 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. Champs d'application

Toutes les actions de formation professionnelle conçues, commercialisées, animées, évaluées par Emploi Formation, 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 Emploi Formation, prescripteurs, éventuels sous-traitants, institutions ayant un lien direct dans le processus desdites actions).

## 3. Grands principes

Si une « partie prenante » manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, de manière verbale (en face à face ou au téléphone au 01 60 14 43 26), cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement au moyen du formulaire adéquat.

Ce formulaire est disponible :

- sur le site internet de Emploi Formation « Formulaire de réclamation »
- sur demande directe faite à Emploi Formation,
- par mail à l'adresse [administration@emploi-formation.fr](mailto:administration@emploi-formation.fr) en indiquant « RECLAMATION » dans l'objet du mail,
- ou par voie postale à l'adresse suivante : Emploi Formation – 75 allée des parfumeurs – 92100 Nanterre.

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

Chaque réclamation doit être consignée et des mesures de traitement sont mises en place rapidement. 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.

## **4. Description du processus**

Un traitement efficace de la réclamation (dans les limites des ressources de Emploi Formation) consiste notamment à :

- Identifier et centraliser les réclamations (éventuellement réceptionnées au moyen du formulaire « Formulaire de réclamation » dans sa version en vigueur à la date de la réclamation).
  
- Traiter la réclamation dans les délais, selon l'organigramme d'Emploi Formation :
  - Analyser les causes,
  - Mettre en place si possible une correction immédiate pour normaliser la situation,
  - Mettre en place une action corrective pour améliorer les dispositifs de formation et faire qu'elle ne se produise plus à l'avenir (précisant la mise en œuvre, le responsable, le suivi)
  
- Veiller à la satisfaction de la partie prenante en conséquence
  
- Établir et suivre des indicateurs liés aux réclamations des parties prenantes, pour améliorer les formations dispensées

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

Chaque réclamation sera conservée dans un dossier numérique d'où l'envoi du formulaire par mail.

Dans le cas où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'informations complémentaires sera adressée au « Réclamant » avant inscription au dossier des réclamations.

Les éléments figurant au dossier sont :

- Numéro et date de réception du formulaire (conforme) de la réclamation, complété par le « Réclamant ».
- Date de réclamation initiale (Le cas échéant).
- Identification du mode de réclamation initiale : N° tél/Adresse Mail/Postale/Lieu physique (si réclamation orale ou par téléphone ou en face-à-face, celle-ci devra être reformulée oralement à l'interlocuteur par La responsable administrative et l'interlocuteur devra la confirmer sous forme écrite dans les meilleurs délais).
- Nom du client
- Objet de la réclamation

- Contrat, produit ou service visé par la réclamation • Intervenants éventuellement concernés par la réclamation (personnes physiques ou morales autres que Emploi Formation)
- Action(s) concernée(s)
- Description de la réclamation
- Identification des manquements de Emploi Formation
- Réponse apportée à la réclamation (réponse positive ou négative à la demande du client)
- Actions menées (avec dates)
- Résolution du dysfonctionnement ou du mécontentement
- Date de réponse au « Réclamant »
- Numéro du formulaire de réponse au « Réclamant »
- Indications sur l'emplacement des pièces justificatives.

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 « Formulaire de 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 Dossier des Réclamations pendant une durée de 3 (trois) 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.

## **6. Contrôle interne**

Emploi Formation organise annuellement un contrôle interne des réclamations et de leur traitement.

**Date de dernière mise à jour : 01/08/2022**