

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Table des matières

Domaine d'application	2
Réclamation : définition et principes	2
Description du processus : modalités de traitement des dysfonctionnements.....	2
Prise en charge	3
Réception et identification d'une réclamation	3
Traitement.....	3
Suivi de la réclamation	4
Délai de réponse.....	4
Réponse	4
Clôture et archivage de la réclamation	4

Domaine d'application

Le traitement des réclamations répond à l'objectif de tout établissement en matière de satisfaction des parties prenantes, notamment des stagiaires de formation et bénéficiaires de bilan de compétences. Ce traitement s'appuie sur l'engagement de conformité de de notre organisme de formation / CFA / centre de bilan de compétences au référentiel de qualité Qualiopi.

En effet, l'analyse des réclamations permet d'identifier les manquements et/ou pratiques à amender au sein de notre organisme, remédier aux problématiques posées et les intégrer dans un plan d'actions correctives, le tout dans une démarche d'amélioration continue permanente.

Cette procédure vise à porter à la connaissance des personnes déposant une réclamation, les actions qui seront menées à compter de la réception d'une réclamation auprès de Javens.

Dans la présente procédure, la mention faisant référence au « référent en charge des réclamations » désigne la personne ayant en charge la relation avec les parties prenantes. Il pourra s'agir de la gérante ou toute personne désignée par celle-ci pour assurer cette mission.

Réclamation : définition et principes

Une réclamation est l'acte qui traduit l'insatisfaction d'un réclamant (client/stagiaire/bénéficiaire engagée dans une action menée par l'OF/CFA/CBC dans le cadre de ces trois activités) envers Javens en tant que qu'OF, CFA ou CBC¹ ou envers ses collaborateurs. À ce titre, une demande de renseignement ou de clarification ainsi que les relances afférentes ne constituent pas des réclamations.

Les causes/origines d'une réclamation et/ou d'une insatisfaction soulevée par le réclamant² peuvent être relatives à la qualité du service fourni, la relation avec le formateur, un retard ou une erreur dans l'envoi de la correspondance ou tout autre motif justifié de mécontentement. Le référent en charge des réclamations devra apporter des réponses satisfaisantes dans ces cas.

Les irrégularités affectant les conditions d'organisation ou de déroulement des sessions de formation ou des séances de bilan de compétences, d'exécution ou d'échange constatées, sont signalées immédiatement au responsable pédagogique de la session ou à toute personne travaillant avec l'OF/CFA/CBC qui en réfère immédiatement au responsable pédagogique.

Face à une réclamation, tout collaborateur de Javens ou tout professionnel agissant pour le compte de Javens doit faire face à la situation et y répondre, à un premier niveau, en fonction de ses attributions et de son expérience.

Le collaborateur en informe le responsable pédagogique qui jugera du niveau de réclamation et évaluera si le premier de niveau réponse apportée est suffisant ou nécessite une ou plusieurs autres interventions.

Les réclamations adressées par les clients font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide. Chaque réclamation, accompagnée des mesures de traitement mises en place, sera consignée dans un fichier de recueil des réclamations. Tous les acteurs concernés par cette réclamation sont informés de la suite qui y est apportée.

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,

¹ OF (organisme de formation), CFA (centre de formation en alternance), CBC (centre de bilans de compétences)

² Le masculin est utilisé afin de faciliter la lecture. Le document concerne les hommes et les femmes.

- Examiner la réclamation soumise et dispenser des conseils et des informations claires et adaptées à la requête,
- Veiller à la satisfaction du réclamant à l'origine de la demande,
- Mettre en place des actions correctives et/ou le cas échéant, des mesures d'urgence adaptées, afin de résoudre le problème et éviter qu'il ne s'aggrave où se reproduise,
- Établir et suivre des indicateurs liés aux réclamations, dans une démarche d'amélioration continue.

Le réclamant adresse sa/ses réclamation(s) par mail, par le formulaire en ligne ou par courrier postal à l'OF/CFA/CBC Javens. Il obtient une réponse dans un délai de quinze jours au maximum, à compter de la date de réception de cette réclamation, sauf circonstances particulières justifiées.

Le réclamant a connaissance de la présente procédure et pourra toujours, sur simple demande formulée par mail, formulaire de contact ou écrit postal, obtenir l'information du positionnement de sa réclamation dans le circuit de traitement.

Prise en charge

Réception et identification d'une réclamation

L'information donnée au réclamant concernant le traitement des réclamations précise que les réclamations doivent être adressées et/ou confirmées à l'organisme de formation par mail, par le formulaire en ligne ou par courrier postal est indiquée sur le site internet de Javens.

En complément, toute demande d'un stagiaire/bénéficiaire concernant la prestation de l'OF/CFA/CBC Javens lors de la session/séance formulée par écrit (mail par exemple) pouvant constituer une réclamation est recevable, même en cas de remise de celle-ci auprès d'une autre personne qu'un membre de l'OF concerné, par exemple formulée auprès d'un prestataire en lien avec l'OF (structures d'accueil, partenaires etc.) et transmise à l'OF/CFA/CBC Javens. Le référent en charge des réclamations veillera à ce que la date de réception figure bien sur le document.

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 au référent en charge des réclamations,
- Transmet une copie de la réclamation à la personne concernée par la réclamation, ainsi qu'à la gérance.

Réclamations reçues par mail ou par le formulaire en ligne :

La personne qui réceptionne une réclamation :

- Transmet le message reçu au référent en charge des réclamations,
- Transmet le message reçu à la personne devant prendre en charge cette réclamation.

Réclamations orales :

Il s'agit des réclamations reçues par téléphone ou au cours d'échanges en présentiel. La personne qui réceptionne une réclamation :

- Prend note de la réclamation et/ou demande une confirmation écrite au réclamant,
- Transmet ce message au référent en charge des réclamations,
- Transmet ce message à la personne devant prendre en charge cette réclamation.

Traitement

Les réclamations adressées par un réclamant devront être traitées par le référent en charge des réclamations, en liaison avec la gérance qui valide in fine le contenu de la réponse.

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

L'OF/CFA/CBC en accuse réception auprès du réclamant, par mail ou par courrier, dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation.

La personne en charge des réclamations doit :

- Compléter le fichier des réclamations,
- Répondre point par point aux sujets de la réclamation,
- Réunir tout document étayant chacun des éléments de réponse fourni.
- Faire valider son projet de réponse par la gérance.

Une fois la réponse adressée au réclamant et après recueil de sa validation pour classement de la réclamation, le dossier est considéré comme clos.

Suivi de la réclamation

C'est à la gérance d'assurer le suivi de la réclamation. Elle doit vérifier que le référent en charge des réclamations a procédé au traitement de cette réclamation et le relancera si le délai de 15 jours a expiré.

La gérance 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.
- Le nom de la personne en charge de la réclamation.

Délai de réponse

Une réponse doit être apportée à l'acteur à l'origine de la réclamation dans un délai de quinze jours à compter de la date de réception de la réclamation. Dans le cas où une réponse ne peut être apportée au réclamant dans le délai imparti, l'OF/CFA/CBC tient informé le réclamant des circonstances particulières expliquant le retard ou l'impossibilité de donner une justification rapide doivent être mentionnés dans la réponse.

Réponse

La réponse est rédigée, par écrit, par le référent en charge des réclamations. Si une remise commerciale est accordée à l'acteur à l'origine de la réclamation, celle-ci doit être validée par la gérance. En cas de rejet ou de refus de la solution apportée par l'OF/CFA/CBC, 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. La réponse apportée à l'acteur à l'origine de la réclamation précisera les voies de recours possibles, et les coordonnées d'un médiateur.

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.
- La fiche de traitement de la réclamation dûment signée par la Gérance.
- 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.
- La date de la réponse apportée
- La réponse apportée à la réclamation
- L'Opérateur enregistrant la réclamation et/ou l'opérateur ayant traité la réponse
- 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, ...).