

Procédure de Gestion des Réclamations

Bilan de Compétences

L'amélioration continue de la formation, des bilans de compétences et des éléments associés sont des aspects fondamentaux pour l'organisme de formation Perrine Gaillard afin de satisfaire au mieux ses clients, stagiaires et bénéficiaires. C'est pourquoi Perrine Gaillard a établi une procédure de gestion des réclamations.

L'organisme Perrine Gaillard met en oeuvre d'une part, des modalités de traitements des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation et d'autre part des mesures d'amélioration continue à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.

Pour cela, Perrine Gaillard prend en compte les éléments suivants :

1- Le recueil des appréciations

Enquête de satisfaction, questionnaire, compte rendu d'entretiens, évaluation à chaud et/ou à froid, questionnaire d'évaluation à l'issue du bilan de compétences et à 6 mois, analyse et traitement des appréciations formulées par les parties prenantes.

NB : Les modalités de recueil selon la partie prenante peuvent être différentes

2 - Le traitement des réclamations

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un acteur au sein des parties prenantes envers l'organisme de formation.

Description et mise en oeuvre de ces modalités (accusé de réception des réclamations et réponses apportées aux réclamants), enquêtes de satisfaction, analyse et traitement des réclamations formulées par les réclamants, système de médiation.

3 - Les mesures d'amélioration continue à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations

Identification et réflexion sur les causes d'abandon ou les motifs d'insatisfaction, plans d'actions d'amélioration, mise en oeuvre d'actions spécifiques.

Les réclamations

Concernant les réclamations, si une partie prenante manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, de manière verbale (en face à face, par téléphone) ou écrite, elle est invitée à formaliser son mécontentement par l'envoi d'un courrier postal ou d'un mail accompagné en pièce jointe par le formulaire de réclamation à télécharger sur le site internet de l'organisme de formation à l'attention de Perrine Gaillard.

Procédure de Gestion des Réclamations

Bilan de Compétences

De ce fait, le formulaire de réclamation peut être adressé par :

- **courrier postal** : un courrier écrit à l'attention de *Mme GAILLARD Perrine, 10 rue d'annanelle 84000 Avignon.*
- **email** : un email à l'adresse suivante *perrine.gaillard.psychologue@gmail.com* en précisant en objet du courriel " Réclamation"
- **téléphone** : un appel téléphonique au *06.69.03.62.78*. Il sera systématiquement demandé une confirmation écrite avec l'envoi du formulaire de réclamation par mail ou courrier postal

Modalités de traitement des réclamations description du processus

Pour une traitement rapide et une gestion efficace des réclamations, à la réception de la réclamation, Madame Perrine GAILLARD responsable de l'organisme de formation procède aux opérations suivantes :

1) Identification et centralisation des réclamations :

- Evaluer et déterminer la recevabilité de la réclamation. Une réclamation est jugée recevable si : Les faits datent de moins de deux mois à la date de réception de la réclamation; les faits concernent une prestation de l'organisme de formation Perrine Gaillard, ses process, ses équipes ou ses prestataires ; l'action vise à faire respecter un droit, ou à demander une chose due recueillie par écrit. Si la réclamation était jugée incomplète, une demande d'information complémentaire serait adressée au réclamant afin de pouvoir traiter le dossier dans de bonnes conditions.
- Enregistrer la réclamation sur la fiche de recueil des réclamations.
- Envoyer un accusé réception de la réclamation au réclamant par mail sous un délai de 3 jours ouvrables à compter de la date de réception de la réclamation.

« Madame, Monsieur,
Vous nous avez fait part de votre réclamation et nous en accusons la bonne réception. Nous en sommes désolés.
Nous reviendrons vers vous, dans un délai de 15 jours ouvrables, après analyse de votre réclamation afin de vous proposer une réponse.
Nous restons disponibles pour toute question.
Cordialement »

2) Fiche de traitement de la réclamation

- **Action** : examiner la réclamation soumise
- **Résolution** : dispenser des conseils et des informations claires et adaptées à la requête ; 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; veiller à la satisfaction de l'acteur à l'origine de la réclamation en conséquence.

Procédure de Gestion des Réclamations

Bilan de Compétences

- **Délai de réponse au client** : Le traitement de la réponse et l'envoi de la réponse au client se fait dans un délai de 15 jours ouvrables 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'organisme de formation tient informé le réclamant 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. La réponse est rédigée, par écrit, par la personne responsable des réclamations. En cas de rejet ou de refus de la solution apportée par l'organisme de formation, en totalité ou partiellement, et/ou si aucune solution amiable n'a pu être trouvée, le réclamant peut faire appel à un médiateur. La réponse apportée à l'acteur à l'origine de la réclamation précisera les voies de recours possibles, et les coordonnées d'un médiateur : *La Société Médiation Professionnelle-www.mediateur-consommation-smp.fr - 24 rue Albert de Mun - 33000 Bordeaux*

Si le réclamant ne répond pas à la réponse qui lui est faite sous 15 jours à dater de la date d'envoi, la réclamation est considérée comme traitée et close.

Le réclamant peut émettre une constatation et faire appel de la décision une seule fois.

Perrine Gaillard s'engage à répondre aux demandes d'information du réclamant sur le déroulement du traitement de sa réclamation. Dans le cadre de sa relation client, Perrine Gaillard privilégie en priorité une issue positive pour le réclamant lorsque cela est possible.

3) Consignation au registre des réclamations : Consigner dans le registre des réclamations la réclamation du client; les actions et solutions apportées à la réclamation; une copie de la réponse apportée au client.

4) Suivi et contrôle des réclamations : Établir et suivre des indicateurs liés aux réclamations, pour améliorer les dispositifs internes.

5) Clôture et archivage de la réclamation : Le dossier archivé au registre doit contenir les éléments suivants :

- L'original du courrier ou mail et formulaire de réclamation
- La fiche de traitement de la réclamation
- Une copie des pièces justificatives ayant servi à résoudre la réclamation
- La copie de la réponse faite au réclamant
- 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