

PROCEDURE DE RECLAMATION

Cette procédure a pour finalité de définir les différentes étapes et modalités de recueil et de gestion des réclamations portées par écrit à la connaissance de la Direction d'EDUCATTITUDE.

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 ». Une réclamation est donc une déclaration actant le mécontentement d'un client (stagiaire, intervenant, entreprise, financeur) envers le prestataire de dispensant les formations. 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 gestion (principes généraux) :

Si une « partie prenante » manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, de manière verbale (en face à face, par téléphone) ou écrite, cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement par l'envoi d'un mail (ou courriel) à l'attention de la direction d'EDUCATTITUDE.

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

Chaque réclamation envoyée est consignée dans le registre des réclamations. L'outil de support permet de garder une traçabilité des échanges entre le « réclamant » et la Direction de SYNERGIE en charge du traitement des réclamations.

Le « réclamant » est averti des modalités de gestion 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.

Une gestion rapide et efficace de la réclamation consiste à :

- Identifier et centraliser les réclamations réceptionnées sur l'outil de support en place à la date de la réclamation
- Traiter la réclamation dans les délais
- S'assurer de la satisfaction du réclamant
- Déployer des actions correctives si besoin
- Déterminer et suivre des indicateurs liés aux réclamations 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 (contenu, organisation, méthodes, 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- Gestion d'une réclamation

Les réclamations adressées à la Direction de Synergie SAS par les bénéficiaires des formations, les formateurs, les organismes financeurs ou 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 :

- Une gestion centralisée des réclamations
- Un outil d'enregistrement des réclamations et d'exploitation des statistiques
- Une procédure précisant l'organisation de cette gestion, 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 gestion d'une réclamation

a. Formulation d'une réclamation

Les réclamations sont exprimées par mail à l'adresse : erik@educattitude.com

b. Dépôt de la réclamation

Il sera adressé au « réclamant » un mail (ou courriel), dans un délai de dix jours suivant la date de réception, notifiant l'accusé de réception de son formulaire ainsi que les délais de gestion de sa réclamation (délai maximum de 30 jours à compter de la date de réception de son mail).

c. Réception de la réclamation

Lorsqu'une réclamation est reçue, elle est enregistrée (après avoir vérifié son éligibilité) dans le registre des réclamations d'EDUCATTITUDE.

Si un/une formateur(trice) est mis en cause, celui-ci ou celle-ci en est informé(e) par écrit ou par mail par la Direction. Il est demandé au formateur ou à la formatrice mis(e) en cause d'adresser à la Direction un courrier ou un mail d'accusé réception de la réclamation dans un délai de 5 jours ouvrés maximum.

Les réclamations émises par les autres parties prenantes (bénéficiaires de la formation, entreprises, financeurs, formateurs...) sont également gérées par la Direction qui assure le suivi du traitement et de la réponse à apporter.

Dans le cas où la réclamation ne peut pas être traitée dans le délai imparti, la Direction de SYNERGIE SAS s'engage à justifier par écrit (courrier ou mail) les motifs du retard et d'apporter les éléments correctifs dans les meilleurs délais afin d'améliorer le dispositif mis en place.

d. Evaluer et déterminer la recevabilité de la réclamation et le niveau de gravité

Evaluation de la recevabilité et du niveau de gravité

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 SYNERGIE SAS, ses process, ses équipes ou ses prestataires



EDUCATTITUDE

- L'action vise à faire respecter un droit, ou à demander une chose due recueillie par écrit.

Le niveau de gravité est déterminé par les critères suivants :

- Niveau « élevé » : risque pour les équipes, les partenaires ou un tiers ;
- Niveau « moyen » : incertitude sur plusieurs critères du niveau « élevé » ;
- Niveau « faible » : pas de danger apparent et pas d'urgence.

La Direction de SYNERGIE SAS s'engage à traiter une réclamation recevable classée « élevé » dans un délai de 10 jours suivant sa réception et celles relevant des niveaux « moyen » et « faible » dans un délai de 30 jours maximum à partir de sa date de réception.

e. Recevabilité de la réclamation

La Direction d'EDUCATTITUDE détermine la recevabilité de toute réclamation portée à sa connaissance. Dans le cas où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'informations complémentaires sera adressée par mail au « Réclamant ».

f. Contenu de la réclamation écrite

Toute réclamation doit faire l'objet de la rédaction d'un mail et doit au moins contenir les éléments suivants :

- La date de la plainte ;
- Les nom, prénom, adresse mail et numéro de téléphone du « Réclamant » ou du représentant qui agit en son nom ; (éventuellement Société & fonction occupée)
- L'objet précis de la réclamation ;
- La description précise des faits, la date des faits, les personnes concernées s'il y a lieu ;
- Les attentes du « Réclamant ». Le « Réclamant » pourra joindre à sa réclamation tous documents susceptibles d'appuyer sa démarche.

g. Informations figurant dans le registre des réclamations

Les éléments figurant dans l'outil sont :

- Nom de l'Emetteur (partie prenante)
- Problème/Constat
- Solution envisagée
- Action/Réponse
- Etat d'avancement
- Pilote de l'action
- Date du constat, date de prise en compte
- Date de réalisation de l'action corrective
- Date de validation

La réclamation est conservée et archivée dans l'outil pendant une durée de 5 ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la relation avec la « partie prenante ».

Version 2

MàJ : 15/07/2024