

TRAITEMENT ET RECLAMATIONS

V1

29/05/2024

Traitement des réclamations pour les formations dispensées par CDC (Cyril Dechegne Consulting)

*Procédure simplifiée de recueil, de prise en compte, et de traitement de réclamation formulée par les « Parties prenantes » aux actions de formation conçues, animées et évaluées par **CDC**. Version en date de Mai 2024.*

1- Définition (Guide Qualiopi 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 ». Il s'agit donc d'une déclaration actant le mécontentement d'une partie prenante envers une action de formation réalisée par CDC.

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

2- Champ d'application :

Toutes les actions de formation conçues, animées, évaluées par CDC sont concernées par cette procédure.

La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes auxdites actions de formation professionnelle (commanditaires, stagiaires, financeurs, éventuels sous-traitants, institutions ayant un lien direct dans le processus desdites formations).

3- Grands principes :

Si une « partie prenante » manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, elle est invitée à le formaliser par écrit au moyen du formulaire adéquat. Ce formulaire est disponible dans le règlement intérieur joint lors de la formation ou sur demande directe par mail à cyril@cyrildechegne.fr en indiquant « Réclamation » dans le mail.

Elles feront l'objet d'un traitement raisonnable et rapide.

Chaque document est consigné et des mesures de traitement sont mises en place dans les meilleurs délais. Une réponse sera apportée à la personne ayant porté une réclamation auprès du CDC dans un délai de J+10 maximum à date de réception.

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 rapide et efficace (dans les limites des ressources de l'organisme de formation de CDC consiste notamment à :

- Identifier et centraliser les réclamations réceptionnées au moyen du formulaire dans sa version en vigueur à la date de la réclamation
- Traiter la demande dans le délai maximum de J+10
- Veiller à la satisfaction de la partie prenante en conséquence
- Mettre en place des mesures correctives
- 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.
Un tableau de suivi est mise en place, il retracera au minimum les éléments suivants :

- 1- Numéro et date de réception de la réclamation
- 2- Type et modalité de réponse adressée à l'interlocuteur
- 3- Date et clôture de la réclamation

Dans le cas où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'informations complémentaires pourra être adressée.

La réclamation est conservée et archivée pendant une durée de cinq (5) année en conformité avec le RGPD.