

# **Modalités de gestion des incidents & réclamations, procédures de réception, traitement et suivi.**

## **1- Domaine d'application**

Le traitement des réclamations répond à l'objectif de tout établissement en matière de satisfaction des parties prenantes. Ce traitement s'appuie sur l'engagement Qualiopi de l'Organisme de Formation. Par ailleurs, l'analyse des réclamations permet d'identifier les manquements et pratiques inadéquates au sein de notre activité.

Cette procédure vise à définir les actions à mener lors de la réception d'une réclamation par l'organisme de formation Oeildepierre, représenté par Pierre ASSEMAT, désigné comme personne en charge des réclamations.

L'OF établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations.

## **2- Irrégularités et voies de recours : définition et grands principes**

Une réclamation est une déclaration actant un mécontentement d'un acteur au sein des parties prenantes envers l'OF et son formateur. Les causes à l'origine d'une réclamation et/ou d'un dysfonctionnement soulevé par une partie prenante peuvent comprendre :

- la qualité de la prestation fournie.
- La relation avec le formateur.
- Une erreur dans l'envoi de la correspondance.
- Des dysfonctionnements divers.

Monsieur Pierre ASSEMAT donnera des réponses satisfaisantes dans ces cas.

Les anomalies affectant les conditions d'organisation ou de déroulement des sessions ou n'importe quel niveau de collaboration, d'exécution ou d'échange constatées par les parties prenantes, sont signalées directement au responsable pédagogique de la session, Monsieur Pierre ASSEMAT, qui prendra alors les dispositions nécessaires.

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

Si un acteur au sein des parties prenantes manifeste d'une quelconque façon son mécontentement, Monsieur Pierre ASSEMAT fera face à la situation avec la meilleure diligence possible, en fonction de ses attributions et de son expérience. Il est juge de la nécessité de considérer le désagrément exposé par l'acteur comme une réclamation ou non.

Les réclamations adressées par les clients font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide. Chaque réclamation est consignée sur une fiche de recueil des réclamations et des mesures de traitement sont mises en place rapidement et consignée sur la même fiche.

## **3- Description du processus : modalité de traitements 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
- Examiner la réclamation soumise et dispenser des conseils et des informations claires et adaptées à la requête.
- Veiller à la satisfaction de l'acteur à l'origine de la réclamation en conséquence.
- 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 où se reproduise.
- Etablir et suivre des indicateurs liés aux réclamations, pour améliorer les dispositifs internes.

La partie prenante adresse sa/ses réclamation(s) explicite à l'OF, gratuitement par mail, par le formulaire téléchargeable en ligne ou par courrier postal. Il obtient une réponse dans un délai de quinze jours maximum à compter de la date de réception de cette réclamation, sauf circonstances particulières justifiées.

#### **4- Information de la clientèle**

L'OF met gratuitement, à disposition des acteurs au sein des parties prenantes les modalités de traitement des réclamations et notamment les informations suivantes :

- Les modalités de saisies de l'OF
- Le circuit de traitement de la réclamation
- Les délais de traitement

Ces informations sont mentionnées dans ce document mis à disposition des acteurs au sein des parties prenantes et envoyées à toute personne qui en fait la demande.

#### **5- Prise en charge**

Réception et identification d'une réclamation

L'information donnée à la partie prenante concernant le traitement des réclamations précise que celles-ci doivent être adressées à l'Organisme de Formation par mail, par le formulaire téléchargeable en ligne ou par courrier postal au 27 rue Saint Jean 81300 Graulhet.

Toutefois, toute demande d'un stagiaire concernant la prestation de l'OF lors de la session et 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 auprès du prestataire en lien avec l'OF (structures d'accueil, partenaires...) et transmise à l'OF. Le responsable de l'OF vise tous les documents identifiés comme une réclamation et leur attribue ou non un caractère de réclamation, en indiquant la date de réception et le délai de réponse imparti.

#### **6- Réclamations reçues par courrier, par courriel ou par le formulaire en ligne**

La personne qui réceptionne une réclamation :

- Enregistre la réclamation à la date de réception du courrier (27 rue Saint-Jean 81300 Graulhet)
- Renseigne et classe sur une fiche de réclamations
- Prend en charge la réclamation.

Pour réaliser votre réclamation en ligne :

- par mail [foto@oeildepierre.com](mailto:foto@oeildepierre.com)
- via notre formulaire de réclamation téléchargeable en ligne <http://oeildepierre.com/formation-photo/>

## 7- Réclamations orales

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

- Retranscrit la réclamation par Email en mentionnant l'identité du demandeur (société, Nom, Prénom, téléphone, adresse...) et l'objet de sa réclamation.
- Prend en charge cette réclamation.

## 8- Traitement

Les réclamations adressées par un acteur au sein des parties prenantes sont traitées par Monsieur Assemat Pierre. La réclamation sera prise en charge rapidement à minima dans les quinze jours maximum à compter de la date de réception de cette réclamation, sauf circonstances particulières justifiées. L'OF en accuse réception auprès de l'acteur concerné, 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 :

- Etablir la fiche de recueil et de traitement des réclamations et la renseigner de façon précise en indiquant toutes les étapes d'échanges avec l'acteur à l'origine de la réclamation et toutes autres personnes impliquées à ce sujet.
- Répondre point par point aux demandes du stagiaire.
- Réunir tout document étayant chacun des éléments de réponse fourni.
- Une fois la réponse adressée à l'acteur à l'origine de la réclamation et après recueil de sa validation pour classement de la réclamation, l'ensemble du dossier est archivé dans un registre des réclamations.

A noter : l'analyse des dossiers de réclamation permet à l'OF de définir et de mettre en place des mesures correctives, afin d'améliorer ou de corriger des défaillances internes mises en avant par la réclamation.

## 9- Suivi de la réclamation

Monsieur ASSEMAT assure le suivi de la réclamation. Et vérifie au bon procédé de traitement de celle-ci, il 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

## 10- Délai de réponse

La réponse est rédigée par écrit. Si une remise commerciale est accordée à l'acteur à l'origine de la réclamation, celle-ci sera approuvée et validée par Monsieur Assemat. En cas de rejet ou de refus de la solution apportée par l'OF, en totalité ou partiellement, et/ou si aucune solution amiable n'a pu être trouvée, l'acteur à l'origine de la réclamation précisera les voies de recours possibles, et les coordonnées d'un médiateur.

## 11- Clôture et archivage de la réclamation

Les documents ayant permis le traitement de la réclamation sont joint à la copie du courrier de réponse et insérés dans le registre des réclamations. Le dossier archivé au registre contiens les éléments suivants :

- L'original du courrier ou mail ou formulaire de réclamation
- La fiche de traitement de la réclamation dûment signée par Monsieur ASSEMAT
- 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 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.

## 12- Tenue du registre des réclamations

Le registre des réclamations est tenu par Monsieur Assemat qui :

- Consigne chaque réclamation
- Mentionne les dysfonctionnements constatés
- Indique les actions correctives mises en œuvre

Il prend la forme d'un dossier en version numérique et d'un classeur « papier » dans sa version d'archive, spécifiquement prévus à cet effet.

Il contient tous les documents en rapport aux réclamations dont les informations suivantes :

- Nom du client
- Date de la réclamation
- L'objet de la réclamation
- Le contrat, produit ou service visé par la réclamation
- Les intervenant autres OF, lui-même, impliqués
- Les personnes physiques ou morales visées par la réclamation
- 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, email, formulaire, courrier)
- Indication sur l'emplacement des pièces justificatives archivées (dossier électronique ou papier pouvant contenir les document suivants : mémo interne, courrier/email reçu, copie de la réponse...).

## 13- En complément des CGV

Toute demande d'information ou réclamation du Client relative à quelque sujet que ce soit devra être formulée par écrit à l'Organisme de Formation ou effectuée par le formulaire téléchargeable en ligne disponible à cette fin sur le site internet de l'OF <http://oeildepierre.com/>

Adresse postale Oeildepierre formateur, 27 rue Saint-Jean 81300 Graulhet – ou par mail [foto@oeildepierre.com](mailto:foto@oeildepierre.com), qui s'efforcera d'y répondre dans les meilleurs délais.

Fait à Graulhet le 16 avril 2024

Pour L'OF, Pierre Assemat

