



MODALITE DE GESTION DES DIFFICULTES, ALEAS ET RECLAMATIONS

Domaine d'application

L'analyse des difficultés, aléas et réclamations permet d'identifier les manquements et pratiques inadéquates au sein de nos activités.

Cette procédure vise à définir les actions à mener lors de la réception d'une réclamation et lors de la survenue de difficultés et / ou aléas rencontrés en formation et ou bilans de compétences, par Karen LOIZOU, CreAnglais.

- Définition et grands principes

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un acteur au sein des parties prenantes envers CreAnglais.

Les causes/origines d'une réclamation et/ou d'un dysfonctionnement (aléas, difficultés) soulevé par une partie prenante peuvent comprendre : la qualité du service fourni, la relation avec le formateur, une erreur dans l'envoi de la correspondance, des dysfonctionnements d'ordre administratif, informatique etc.

L'interlocuteur habituel de la partie prenante doit donner des réponses satisfaisantes dans ces cas. S'il constate que la demande prend la forme d'une réclamation, il l'invite à présenter une réclamation à CreAnglais.

Les irrégularités 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 immédiatement à Karen LOIZOU.

Si un acteur au sein des parties prenantes manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, Karen LOIZOU doit faire face à la situation avec la meilleure diligence possible, en fonction de ses attributions et de son expérience.

Cette dernière est juge de la nécessité de considérer le désagrément exposé comme une réclamation ou non.

Les réclamations adressées par les clients font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide. Chaque réclamation doit être consignée sur la fiche de réclamations et des mesures de traitement sont mises en place rapidement et consignées dans le tableau des améliorations anomalies. Les acteurs au sein des parties prenantes sont avertis des modalités de traitement des réclamations.

PROCEDURE DE RÉCLAMATIONS

Procédure simplifiée de recueil, de prise en compte et de traitement des réclamations formulées par les « parties prenantes » aux actions de formation professionnelle conçues, commercialisées, animées et évaluées par CREANGLAIS

1. Définition (Guide RNCQ 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 ». Une réclamation est donc une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel. 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 professionnelle conçues, commercialisées, animées, évaluées par CREANGLAIS, sont concernées. La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes auxdites actions de formation.

3. Grands principes Si une « partie prenante » manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, de manière verbale (en face à face ou au 0789958574 ou écrite, cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement au moyen du formulaire adéquat. Ce formulaire est disponible sur Internet "Formulaire réclamation v2023 » ou sur demande directe par mail faite à CREANGLAIS [contact@creanglais.fr], en indiquant

« RECLAMATION » dans l'objet du mail, ou par voie postale : CREANGLAIS, 49 Chemin de la Plâtrière, 06130, Grasse. Les réclamations adressées font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide. Chaque réclamation doit être consignée et des mesures de traitement sont mises en place rapidement. Le « réclamant » a averti des modalités de traitement 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.

4. Description du processus Le traitement rapide et efficace de la réclamation consiste à :

- Identifier et centraliser les réclamations reçues au moyen du formulaire « Formulaire de réclamation v2023 » dans la version en vigueur à la date de la réclamation.
- Traiter la réclamation à temps,
- Assurer la satisfaction client en conséquence,
- Mettre en place des actions correctives,
- Établir et suivre des indicateurs liés aux réclamations clients, afin d'améliorer les systèmes.

5. Enregistrement et traitement de la réclamation

Chaque plainte est enregistrée dans un registre des plaintes. Dans le cas où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'informations complémentaires sera adressée au « Demandeur » avant l'inscription au Registre des Réclamations. Les éléments figurant au Registre sont :

- Numéro de réclamation.
- Date de réception du formulaire de réclamation conforme, complété par le « Demandeur ».
- Date de la plainte initiale (si information pertinente).

- Mode de réclamation initiale.
- Nom du client
- Objet de la réclamation
- Service visé par la plainte
- Intervenants éventuellement concernés par la réclamation (personnes physiques ou morales autres que CREANGLAIS)
- Description de la plainte
- Identification des lacunes du CREANGLAIS
- Réponse à la réclamation (réponse positive ou négative à la demande du client)
- Actions réalisées (avec dates)
- Résolution de dysfonctionnement ou d'insatisfaction
- Date de réponse au « Demandeur »
- Numéro du formulaire de réponse « Demandeur » Chaque réclamation fera également l'objet d'un dossier distinct dans lequel seront inclus les éléments suivants :
- La réclamation écrite du client sur le Formulaire de réclamation. v2023 en vigueur.
- Les actions et solutions apportées à cette réclamation, avec toutes les pièces justificatives pertinentes.
- Une copie de la réponse au « Demandeur
- Une copie de la réponse apportée au « Réclamant ». La réclamation est conservée et archivée dans le Classeur des Réclamations pendant une durée de 7 (sept) ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la relation avec la « partie prenante », en conformité avec le RGPD.

6. Contrôle interne

Le CREANGLAIS assure un suivi annuel de la conformité et du contrôle interne des réclamations et de leur traitement.

NB : Des tableaux d'enregistrement des difficultés, aléas (*Internal Problems*), et réclamations (*Reclamations*) sont disponibles dans le « *Work Diary* » de CréAnglais qui est un document de suivi interne.