

## Procédure de réclamation

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 CENTRAFORMA.

### **1. Définition (Guide RNQ 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. Champs d'application**

Toutes les actions de formation professionnelle conçues, commercialisées, animées, évaluées par CENTRAFORMA, sont concernées. La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes aux dites actions de formation professionnelle (prospects, clients, commanditaires, stagiaires, financeurs, certificateur de CENTRAFORMA, prescripteurs, éventuels sous-traitants, institutions ayant un lien direct dans le processus desdites actions).

### **3. Grands principes**

Si une « partie prenante » manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, de manière verbale (en face à face ou au téléphone au 0769336411), cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement au moyen du formulaire adéquat. Ce formulaire est disponible sur le site internet CENTRAFORMA <https://centraforma.fr> dans la partie « Contactez nous » ou sur demande directe faite à CENTRAFORMA, par mail à [centraforma@gmail.com](mailto:centraforma@gmail.com) en indiquant « RECLAMATION » dans l'objet du mail ou par voie postale au 6 Avenue de la Libération, 92350 Le Plessis Robinson. Les réclamations adressées font l'objet d'un traitement sous 5 jours ouvrés. Chaque réclamation doit être consignée et des mesures de traitement sont mises en place rapidement. Le « réclamate » est averti des modalités de traitement des réclamations, et reçoit une réponse appropriée dans les meilleurs délais. 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 efficace de la réclamation consiste à :

- 1) Identifier et centraliser les réclamations (éventuellement réceptionnées au moyen du formulaire « Formulaire de réclamation » dans sa version en vigueur à la date de la réclamation)
- 2) Analyser les causes
- 3) Mettre en place si possible une correction immédiate pour normaliser la situation
- 4) Mettre en place une action corrective pour améliorer les dispositifs et faire qu'elle ne se produise plus à l'avenir (précisant la mise en œuvre, le responsable, le suivi).

#### **5. Enregistrement et traitement de la réclamation**

Chaque réclamation est consignée dans un tableau des réclamations. Dans le cas où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'informations complémentaires sera adressée au « Réclamant » avant inscription au tableau des réclamations. Les éléments figurant dans ledit tableau sont ceux demandés dans le « Formulaire de réclamation »

Chaque réclamation fera en outre l'objet d'un dossier distinct dans lequel seront repris les éléments suivants :

- La réclamation écrite du client sur le formulaire « Formulaire de réclamation » en vigueur.
- Les actions et les solutions apportées à cette réclamation, avec toutes pièces justificatives utiles.
- Une copie de la réponse apportée au « Réclamant ». La réclamation est conservée et archivée dans un dossier des Réclamations pendant une durée de 3 (trois) 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.