**Process réclamation**

**Généralités**

La présente procédure s’applique à l’ensemble des parties prenantes aux actions de formation professionnelle (prospects, clients, commanditaires, stagiaires, financeurs).

Si une « partie prenante » manifeste d’une quelconque façon un mécontentement, de manière verbale (en face à face ou par téléphone.) ou écrite (par courrier ou email), cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement au moyen du formulaire de réclamation. Ce formulaire est disponible sur le site www.gregorybaque.com

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 » est 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.

La confidentialité des données à caractère personnel est respectée, et la globalité de la présente procédure de réclamations est conforme aux dispositions du RGPD. Une mention en ce sens est indiquée sur le formulaire de réclamation

**Processus global**

Le traitement de la réclamation consiste à :

• Identifier et centraliser les réclamations réceptionnées au moyen du formulaire de réclamation

• Traiter la réclamation dans les meilleurs délais

• Veiller à la satisfaction du client en conséquence

• Mettre en place des actions correctives

• Etablir et suivre des indicateurs liés aux réclamations des clients (par exemple nombre de réclamation annuel), pour améliorer les dispositifs.

**Enregistrement et traitement de la réclamation**

Chaque réclamation est consignée dans un dossier « Réclamations ». Dans le cas où la réclamation est jugée incomplète, une demande d’informations complémentaires est adressée au « Réclamant » avant enregistrement définitif de la Réclamation.

Chaque réclamation devra comporter :

• Numéro de la réclamation.

• Date de réception du formulaire de réclamation, complété par le « Réclamant ».

• Date de réclamation initiale (si réclamation orale).

• Mode de réclamation initiale

• Nom du client

• Objet de la réclamation

• Contrat, formation visée par la réclamation

• Description de la réclamation

• Identification des manquements de l’OF ITS BAQUE

• Réponse apportée à la réclamation (réponse positive ou négative à la demande du client)

• Actions menées (avec dates)

• Résolution du dysfonctionnement ou du mécontentement

• Date de réponse au « Réclamant »

• Numéro du formulaire de réponse au « Réclamant »

• Nom et emplacement des pièces justificatives.

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 de réclamation.

• 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 le 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.

**Suivi des réclamations**

Un suivi annuel des réclamations est effectué par Grégory BAQUE, avec notamment les indicateurs suivants

* Nombre total des réclamations
* Répartition des réclamations suivant les thèmes :

- Inscription

- Facturation

- Déroulement de la formation

- Contenu de la formation

- LISTE A COMPLETER EN FONCTION DES RECLAMATIONS

* Pourcentages de réclamations résolues à l’amiable
* Nombre d’améliorations apportées suite à des réclamations.

*Version : 1er mai 2022*