|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| PROCEDURE DE RECUEIL DES ALEAS, DIFFICULTES ET RECLAMATION | Fiche  Procédure | MAJ 04/23 | Page 1/1 |
|  | | |

# PROCEDURE SIMPLIFIEE DE RECUEIL, DE PRISE EN COMPTE, ET DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS FORMULEES PAR LES « PARTIES PRENANTES » AUX ACTIONS DE FORMATION PROFESSIONNELLE CONCUES, COMMERCIALISEES, ANIMEES, EVALUEES PAR David JOUSSAUME – HYGI-FOOD

# Définition (Guide RNCQ Ministère du Travail – Indicateur 31) :

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

« Une réclamation consiste en une action écrite 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.

# Champ d’application :

Toutes les actions de formation professionnelle conçues, commercialisées, animées, évaluées par David JOUSSAUME, 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 l’OF de David JOUSSAUME, prescripteurs, éventuels sous-traitants, institutions ayant un lien direct dans le processus des dites actions).

# Grands principes :

**Si une « partie prenante » manifeste d’une quelconque façon un mécontentement, une difficulté ou un aléa, de manière verbale (en face à face ou au 06.49.85.93.63.) ou écrite, cette « partie prenante » est invitée à formaliser sa demande au moyen du formulaire adéquat. Ce formulaire est disponible sur demande directe par mail faite à David JOUSSAUME courriel : contact.formationessentiel@gmail.com, en indiquant « ALEAS, DIFFICULTES OU RECLAMATION » dans l’objet du mail, ou par voie postale : David JOUSSAUME 2 Cité Touvent 33390 BLAYE.**

Les aléas, difficultés et réclamations adressées font l’objet d’un traitement raisonnable et rapide.

Chaque demande doit être consignée et des mesures de traitement sont mises en place rapidement. Le « réclamant » est averti des modalités de traitement, 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 demande.

La confidentialité des données à caractère personnel est respectée, et la globalité de la présente procédure est conforme aux dispositions du RGPD.

# Description du processus :

Un traitement rapide et efficace de la demande consiste à :

* + Identifier et centraliser les demandes réceptionnées au moyen du formulaire de procédure simplifiée dans sa version en vigueur à la date de la demande.
  + Traiter les procédures dans un délai d’un mois, après réception
  + Veiller à la satisfaction du client en conséquence,
  + Mettre en place des actions correctives,
  + Etablir et suivre des indicateurs liés aux procédures des clients, pour améliorer les dispositifs.

# Enregistrement et traitement de la procédure :

Chaque procédure est consignée dans un Registre des Réclamations. Dans le cas où la procédure serait jugée incomplète, une demande d’informations complémentaires

sera adressée au « Réclamant » avant inscription au Registre des Réclamations. Les éléments figurant au Registre sont :

* + Numéro de la procédure.
  + Date de réception du formulaire conforme, complété par le « Réclamant ».
  + Date de réclamation initiale (si information pertinente).
  + Mode de réclamation initiale.
  + Nom du client
  + Objet de la demande
  + Contrat, produit ou service visé par la réclamation
  + Intervenants éventuellement concernés par la demande (personnes physiques ou morales autres que David JOUSSAUME)
  + Opération(s) concernée(s)
  + Description de la réclamation
  + Identification des manquements de l’OF de David JOUSSAUME
  + Réponse apportée à la réclamation
  + Actions menées (avec dates)
  + Résolution du dysfonctionnement ou du mécontentement
  + Date de réponse au « Réclamant »
  + Numéro du formulaire de réponse au « Réclamant »
  + Indications sur l’emplacement des pièces justificatives.

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

* + La demande écrite du client sur le formulaire en vigueur.
  + Les actions et les solutions apportées à cette demande, avec toutes pièces justificatives utiles.
  + Une copie de la réponse apportée au « Réclamant ».

La demande 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.

# Contrôle interne :

David JOUSSAUME établit un rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne des réclamations et de leur traitement.

CFP HYGI-FOOD - N° SIRET 900 959 917 00015 - APE 8559B -

DA enregistrée sous le numéro 75331351433 auprès de la préfète de région Nouvelle Aquitaine - Ce numéro d'enregistrement ne vaut pas agrément de l'état

Siège administratif / Tél.: 06 49 85 93 63 – 2 Cité Touvent – 33390 BLAYE – Certification

[www.hygi-food.fr](http://www.hygi-food.fr) / [contact.formationessentiel@gmail.com](mailto:contact@univers-formation.fr)

Organisme de formation professionnelle non assujetti à la TVA (article 261-4-4 du CGI).