

Modalités de gestion des incidents

Réclamations-Procédures de réception, traitement et suivi

Table des matières

I)	Domaine d'application.....	2
II)	Irrégularités et voies de recours : définition et grands principes.....	2
III)	Description du processus : modalité de traitements des dysfonctionnements.....	3
IV)	Information aux parties prenantes	3
V)	Prise en charge.....	3
VI)	Réclamations reçues par courrier.....	4
VII)	Réclamations reçues par Email ou par le formulaire en ligne	4
VIII)	Réclamations orales	4
IX)	Traitement	4
X)	Suivi de la réclamation	5
XI)	Délai de réponse.....	5
XII)	Clôture et archivage de la réclamation	6
XIII)	Tenue du registre des réclamations	6
XIV)	En complément des CGV.....	6

I) 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 (délai de traitement, circuit de réponses...).

Par ailleurs, l'analyse des réclamations permet d'identifier les manquements et pratiques inadéquates ausein de notre activité.

Cette procédure vise à définir les actions à mener lors de la réception d'une réclamation par le personnel de ABC Strasbourg, représenté par M. 7é »

Dans la présente procédure, la mention faisant référence à la « personne en charge des réclamations » désigne la personne ayant en charge la relation avec les parties prenantes

Mme Touria HAFDI, gérante de ABC Strasbourg,

ABC Strasbourg établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations.

II) 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 ABC Strasbourg ou envers ses collaborateurs.

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 ou la formateur(trice), une erreur dans l'envoi de la correspondance, des dysfonctionnements divers, pédagogie, origine externe.

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 ABC Strasbourg.

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 immédiatement au responsable pédagogique de la session ou à toute personne travaillant avec ABC Strasbourg qui en réfère immédiatement au responsable pédagogique, il peut alors prendre les dispositions nécessaires.

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

Si un acteur au sein des parties prenantes manifeste d'une quelconque façon son mécontentement, tout collaborateur de ABC Strasbourg doit faire face à la situation avec la meilleure diligence possible, enfonction de ses attributions et de son expérience.

Le ou la collaborateur(trice) informe le directeur dans les meilleurs délais. Ce dernier est juge de la nécessité de considérer le désagrément exposé par l'acteur comme une réclamation ou non.

Les réclamations adressées par les parties prenantes font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide (dans un délai compris entre 48H00 et 72H00 selon le type de réclamation). Chaque réclamation doit êtreconsignée : fiche de recueil des réclamations (FRR) et des mesures de traitement sont mises en place rapidement et consignée dans la fiche de traitement des réclamations (FTR). Les acteurs au sein des parties prenantes sont avertis des modalités de traitement des réclamations.

III) 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 ou se reproduise.
- Etablir et suivre des indicateurs liés aux réclamations, pour améliorer les dispositifs internes.

Pour être régularisée de manière efficace, la réclamation doit être traitée par l'unité opérationnelle la mieux placée de par les informations et les compétences dont elle dispose.

La partie prenante adresse sa/ses réclamation(s) explicite à ABC Strasbourg gratuitement par mail, par le formulaire en ligne ou par courrier postal. Il obtient une réponse dans un délai de 72H00 à compter de la date de réception de cette réclamation, sauf circonstances particulières justifiées.

IV) Information aux parties prenantes

ABC Strasbourg 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 ABC Strasbourg
- Le circuit de traitement de la réclamation
- Les délais de traitement

Ces informations sont mentionnées dans « les modalités de gestion des incidents et des aléas » ABC Strasbourg mise à disposition des acteurs au sein des parties prenantes susvisées sur son site internet ou par mail. Les

« Modalités de gestion des incidents » seront également envoyées à toute personne qui en fait la demande.

V) 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 en ligne ou par courrier postal (adresse du siège social).

Toutefois, toute demande d'un stagiaire/participant concernant la prestation de ABC Strasbourg 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 ABC Strasbourg concerné ; par exemple auprès du prestataire en lien avec ABC Strasbourg (structures d'accueil, partenaires...) et transmise à ABC Strasbourg. La responsable de ABC Strasbourg 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.

VI) Réclamations reçues par courrier

La personne qui réceptionne une réclamation :

- Enregistre la réclamation à la date de réception du courrier
- Transmet l'original du courrier au service qui se chargera de renseigner et de le classer dans le « Registre des réclamations ».
- Transmet une copie de la réclamation à la personne devant prendre en charge cette réclamation.

VII) Réclamations reçues par Email ou par le formulaire en ligne

La personne qui réceptionne une réclamation :

- Transmet le message reçu au service qui se chargera de renseigner et de le classer dans le « Registre des réclamations ».
- Transmet le message reçu à la personne devant prendre en charge cette réclamation.
- Envois un email accusant réception de du formulaire de réclamation à la personne

VIII) 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.
- Transmet son message au service qui se chargera de renseigner et de le classer dans le « registre des réclamations ».
- Transmet son message reçu à la personne devant prendre en charge cette réclamation.

IX) Traitement

Les réclamations adressées par un acteur au sein des parties prenantes devront être traitées par la personne en charge des réclamations, en liaison avec le directeur qui valide in fine le contenu de la réponse.

La réclamation doit être prise en charge rapidement à minima dans les 72 heures maximums à compter de la date de réception de cette réclamation, sauf circonstances particulières justifiées. ABC Strasbourg en accuse réception auprès de l'acteur concerné, par mail ou par courrier, dans un délai maximum de 3 jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation.

La personne en charge des réclamations doit :

- Etablir la « Fiche recueil des réclamations » (FRR) et la « fiche de traitement des réclamations » (FTR) 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 de la partie prenante.
- Réunir tout document étayant chacun des éléments de réponse fourni.
- Faire valider son projet de réponse au directeur
- 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 au « registre des réclamations ».

La personne en charge analyse le dossier, après l'avoir instruit, demande toutes informations complémentaires nécessaires, fait appel à tous avis ou expertise qu'elle juge utile et établit la version finale de la réponse à apporter au demandeur. La modalité de la réponse à la réclamation se fera, de préférence, par mail ou par courrier suivi ou par courrier recommandé avec avis de réception.

A noter : l'analyse des dossiers de réclamation doit permettre à ABC Strasbourg 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.

X) Suivi de la réclamation

C'est au directeur de ABC Strasbourg d'assurer le suivi de la réclamation.

Il doit vérifier que la personne en charge des réclamations a procédé au traitement de celle-ci et la relancer en cas de délais supérieurs à 3 jours ouvrés.

Le directeur tient le 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

La personne en charge des réclamations doit faire parvenir au directeur les copies des informations nécessaires au renseignement de ces étapes au fur et à mesure du traitement des réclamations. Pour des raisons de facilité, la centralisation de l'information n'implique pas la centralisation du traitement de la réclamation. Le traitement proprement-dit, est assuré au niveau des unités opérationnelles, comme effectué au quotidien ou, le cas échéant, par le directeur pour les cas les plus complexes ou litigieux. Toutes les informations doivent remonter au directeur pour centralisation.

XI) Délai de réponse

La réponse rédigée, par écrit, par la personne responsable des réclamations. Si une remise commerciale est accordée à l'acteur à l'origine de la réclamation, celle-ci doit être approuvée et validée par le directeur. En cas de rejet ou de refus de la solution apportée par ABC Strasbourg, 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. La réponse doit, avant envoi définitif au client, être approuvée par le directeur qui appose sa signature sur la fiche de traitement (FTR).

XII) Clôture et archivage de la réclamation

Les documents ayant permis le traitement de la réclamation doivent être joint à la copie du courrier de réponse et insérés dans le registre des réclamations.

Le dossier archivé au registre doit contenir les éléments suivants :

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

-

XIII) Tenue du registre des réclamations

Le registre des réclamations est tenu par le directeur 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 documents suivants : mémo interne, courrier/email reçu, copie de la réponse...).

-

XIV) En complément des CGV

Toute demande d'information ou réclamation du Client relative à quelque sujet que ce soit devra être formulée par écrit au Siège social de ABC Strasbourg sise au 48 Rue du 8 mai 1945 69100-Villeurbanne ou effectuée par le formulaire en ligne disponible à cette fin sur le site internet de ABC Strasbourg <https://abc-strasbourg.fr/> qui s'efforcera d'y répondre sous 48H.

Mme Touria HAFDI
Présidente