



## PROCEDURE DE GESTION DES RECLAMATIONS

Réf: indicateur 31

Version 2 :

Date : 2024.01.05

Cette procédure a pour finalité de définir les différentes étapes et modalités de recueil et de gestion des réclamations portées par écrit à la connaissance de 3DFormation.

### 1- DÉFINITION D'UNE RÉCLAMATION

« 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 (étudiant, intervenant, professionnel du CF) 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- DESCRIPTION DU PROCESSUS DE GESTION (PRINCIPES GÉNÉRAUX)

Si une « partie prenante » manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, de manière verbale (en face à face, par téléphone) ou écrite, cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement par l'envoi d'un mail (ou courriel) accompagné en pièce jointe par le formulaire de réclamation à télécharger sur le site internet de 3DFormation à l'attention de la direction.

Les réclamations adressées font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide.

Chaque réclamation envoyée fait l'objet d'une trace écrite dans le tableau de registre des réclamations. L'outil de support permet de garder une traçabilité des échanges entre le « réclamant » et 3DFormation.

Le « réclamant » est averti des modalités de gestion 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. Une gestion rapide et efficace de la réclamation consiste à :

- Identifier et centraliser les réclamations réceptionnées sur l'outil de support en place à la date de la réclamation
- Traiter la réclamation dans les délais raisonnables (1 à 2 mois)
- S'assurer de la satisfaction du réclamant
- Déployer des actions correctives si besoin
- Déterminer et suivre des indicateurs liés aux réclamations pour améliorer les dispositifs

### **3- MOTIFS D'UNE RÉCLAMATION**

Les motifs susceptibles de générer une réclamation peuvent porter tout autant sur la prestation de formation que sur l'ensemble des éléments y afférents (contenu, organisation, méthodes, outils, formateur) que les impacts génèrent sur la santé ou la sécurité des apprenants. Ils doivent être caractérisés et peuvent constituer un manquement à la loi, aux règlements ou concerner des éléments réglementés dans le cadre de la réalisation de la prestation de formation.

### **4- GESTION D'UNE RÉCLAMATION**

Les réclamations adressées à 3Dformation (Mireille DAVID, sa responsable) par les bénéficiaires des formations, les formateurs, les organismes financeurs, ainsi que les réponses qui y sont apportées sont enregistrées et analysées dans le cadre du processus d'amélioration continue de la qualité dans le tableau « de suivi des réclamations et démarche d'amélioration continue » (indicateur 31- version 7 décret 2023)

Est mis en place :

- ↪ Une gestion centralisée des réclamations
- ↪ Un tableau d'enregistrement des réclamations
- ↪ Une procédure précisant l'organisation de cette gestion

### **5- PROCÉDURE DE GESTION D'UNE RÉCLAMATION**

#### **a. Formulation d'une réclamation**

Les réclamations sont exprimées par écrit via le « formulaire de réclamation » disponible sur le site. Les demandes doivent être envoyées aux adresses mail de la direction de 3DFormation : [dddformation@gmail.com](mailto:dddformation@gmail.com)

Il sera adressé au « réclamant » un mail (ou courriel), dans un délai de 1 mois suivant la date de réception, notifiant l'accusé de réception de son formulaire ainsi que les délais de gestion de sa réclamation (délai maximum de 30 jours à compter de la date de réception de son mail).

Cette procédure de gestion de la réclamation est disponible sur le site internet de 3DFormation

### **c. Réception de la réclamation**

Lorsqu'une réclamation est reçue, la responsable formation l'enregistre (après avoir vérifié son éligibilité) dans le registre des réclamations de 3DFormation.

Si un/une formateur(trice) est mis en cause, celui-ci ou celle-ci en est informé(e) par écrit ou par mail par la responsable formation Mireille DAVID.

Il est demandé au formateur ou à la formatrice mis(e) en cause d'adresser à la responsable formation un courrier ou un mail avec accusé de réception de la réclamation dans un délai de 15 jours ouvrés.

Les réclamations émises par les autres parties prenantes (bénéficiaires de la formation, entreprises, financeurs, formateurs...) sont également gérées par la responsable formation (Mireille DAVID) qui assure le suivi du traitement et de la réponse à apporter.

Dans le cas où la réclamation ne peut pas être traitée dans le délai imparti, la direction de 3DFormation s'engage à justifier par écrit (courrier ou mail) les motifs du retard et d'apporter les éléments correctifs dans les meilleurs délais, afin d'améliorer le dispositif mis en place.

### **d. Evaluer et déterminer la recevabilité de la réclamation et le niveau de gravité Evaluation de la recevabilité et du niveau de gravité**

Une réclamation est jugée recevable si :

- } Les faits datent de moins de deux mois à la date de réception de la réclamation ;
- } Les faits concernent une prestation de 3DFormation, ses process, ses équipes ou ses prestataires
- } L'action vise à faire respecter un droit, ou à demander une chose due recueillie par écrit.

Le niveau de gravité est déterminé par les critères suivants :

- } Niveau « élevé » : risque pour les équipes, les partenaires ou un tiers ;
- } Niveau « moyen » : incertitude sur plusieurs critères du niveau « élevé » ;
- } Niveau « faible » : pas de danger apparent et pas d'urgence.

La responsable formation s'engage à traiter une réclamation recevable classée « élevé » dans un délai de 15 jours suivant sa réception et celles relevant des niveaux «

moyen » et « faible » dans un délai de 30 jours maximum à partir de sa date de réception.

### **Recevabilité de la réclamation**

La responsable formation détermine la recevabilité de toute réclamation portée à sa connaissance. Dans le cas où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'informations complémentaires sera adressée par mail au « Réclamant ».

### **Contenu de la réclamation écrite**

Toute réclamation doit faire l'objet de la rédaction d'un mail et doit au moins contenir les éléments suivants :

- } La date de la réclamation ;
- } Les nom, prénom, adresse mail et numéro de téléphone du « Réclamant » ou du représentant qui agit en son nom ; (éventuellement Société et fonction occupée)
- } La désignation du service concerné ;
- } L'objet précis de la réclamation ;
- } La description précise des faits, la date des faits, les personnes concernées s'il y a lieu ;
- } Les attentes du « Réclamant ».

Le « Réclamant » pourra joindre à sa réclamation tous documents susceptibles d'appuyer sa démarche.

## **e. Informations figurant dans le registre des réclamations**

Les éléments figurant dans l'outil sont :

- } Numéro de la réclamation
- } Date de réception de la réclamation
- } Catégorie concernée
- } Emetteur (partie prenante)
- } Nom du « Réclamant »
- } Objet de la réclamation
- } Description de la réclamation / Identification des manquements } Niveau de priorité
- } Nature des actions entreprises à l'instant T (avec dates à préciser) } Suivi assuré par un des référents
- } Résolution du dysfonctionnement ou du mécontentement
- } Réponse apportée à la réclamation (réponse positive ou négative) } Date de réponse au « Réclamant »
- } Contestation de la décision.

La réclamation est conservée et archivée dans l'outil pendant une durée de 5 ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la relation avec la « partie prenante ».

## **f. Analyse de la réclamation**

La cellule Qualité est tenue à la confidentialité des informations qui lui sont exposées.

Le partage d'informations à caractère personnel du « Réclamant » exige le consentement au préalable de ce dernier.

## **g. Résolution : proposition d'action**

Lors de la gestion de la réclamation, la responsable formation pourra s'appuyer sur toutes personnes et/ou tous services susceptibles de lui fournir tous les renseignements nécessaires relatifs à la plainte, afin de conduire ses investigations avec diligence et bienveillance. 3DFormation informera le « Réclamant » de la décision motivée prise à la suite de la réclamation qu'il aura formulée.

Une réponse, précisant la nature et le résultat des recherches, et les actions correctives éventuelles, lui est envoyée sous un délai de 15 jours ouvrés après réception de la réclamation de niveau « élevé » et de 30 jours ouvrés pour les niveaux «moyen» et «faible »

## **h. Communication de la décision au réclamant**

Si le « Réclamant » ne répond pas à la réponse qui lui est faite sous 15 jours à dater de la date d'envoi, la réclamation est considérée comme traitée et close.

Le « Réclamant » peut émettre une constatation et faire appel de la décision une seule fois.

## **i. Clôture de la réclamation**

A l'issue de la gestion de la réclamation, l'ensemble des preuves et les justificatifs documentaires représentatifs des actions mises en place du traitement de la réclamation, **sont conservés dans le registre des réclamations pour une durée de 1 an** par 3DFormation.

## **6- Documents associés**

- - Formulaire de réclamation (réf SEO : T1N2-0-5-2),
- - Registre des réclamations (réf SEO : T1N2-0-5-3).