

## **Procédure de gestion des réclamations**

Procédure de recueil, de prise en compte et de traitement des réclamations formulées par les « parties prenantes » aux actions de formation conçues, animées et évaluées par l'organisme de formation Farinez'vous et ses prestataires

### **1. Objet et champ d'application**

Le traitement des réclamations répond à notre objectif en matière de satisfaction des parties prenantes et de démarche qualité dans le cadre de notre labélisation Qualiopi.

Par ailleurs, le traitement des réclamations permet à Farinez'vous d'identifier les manquements et pratiques inadéquates au sein de notre organisme de formation.

La présente procédure vise à définir les modalités de formulation par les parties prenantes et de réception par l'organisme de formation des réclamations, les actions à mener lors de la réception d'une réclamation par le personnel de Farinez'vous.

### **2. Responsabilité de l'application de la procédure**

La direction de Farinez'vous est responsable de l'application de la présente procédure de traitement des réclamations.

### **3. Définition d'une réclamation**

Une réclamation recouvre l'action de s'adresser à une autorité pour faire respecter un droit, pour demander une chose due (Source : CNRTL). Une réclamation est donc une déclaration actant le mécontentement d'une des parties prenantes envers l'organisme de formation Farinez'vous, ou envers l'un de ses collaborateurs ou prestataires.

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

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

### **4. Grands principes**

Si une « partie prenante » manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, de manière verbale (en face à face ou par téléphone) ou par écrit, cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement au moyen du formulaire adéquat.

Le formulaire est disponible sur le site internet de Farinez'vous « Formulaire\_reclamation\_FV-v.09-2021 » en bas de la page formation. Il peut également être retiré dans les locaux de Farinez'vous ou demandé par mail à l'adresse : [contact@farinez-vous.com](mailto:contact@farinez-vous.com), ainsi que par voie postale : Ecole Farinez'vous – 19 rue du Château des Rentiers 75013 PARIS.

Le formulaire est renvoyé par mail à l'adresse [contact@farinez-vous.com](mailto:contact@farinez-vous.com) en précisant « RECLAMATION » dans l'objet du mail, par courrier Ecole Farinez 'vous 19 rue du château des Rentiers 75013, ou directement sous enveloppe notifiée « RECLAMATION » dans un des lieux Farinez 'vous.

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

Chaque réclamation doit être consignée : Tableau Traitement\_des\_reclamations-aa ; des mesures de traitement sont mises en place rapidement et consignées dans le même tableau.

L'organisme de formation met à disposition du public et des parties prenante sa procédure de traitement des réclamations, la procédure est disponible sur la page « formation » du site internet de Farinez'vous et dans les locaux de l'Ecole.

Le « réclamant » est averti des modalités de traitement de sa/ses réclamations

### 5. Description du processus : modalités de traitement des réclamations et dysfonctionnement

La réclamation est traitée administrativement par le gestionnaire administratif et la Directrice générale de Farinez'vous.

Un traitement rapide et une gestion efficace de la réclamation consiste en :

- Identifier et centraliser les réclamations réceptionnées au moyen du formulaire "Formulaire\_reclamation\_FV-v.09-2021" dans sa version en vigueur à la date de la réclamation.
- Confirmer la bonne réception de la réclamation à son auteur
- Traiter les réclamations 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'auteur
- Mettre en place des actions correctives afin d'éviter que le problème ne se reproduise ou s'aggrave
- Etablir et suivre des indicateurs liés aux réclamations, pour améliorer les dispositifs internes.

### 6. Prise en charge des réclamations

#### **Réception et identification des réclamations**

- Réception des réclamations

Toute réclamation doit être transmise à l'organisme de formation via le formulaire Formulaire\_reclamation\_FV-v.09-2021 prévu à cet effet et disponible sur le site ou sur demande par mail ou dans les locaux de l'Ecole FV.

- (1) Par mail : [contact@farinez-vous.com](mailto:contact@farinez-vous.com)
- (2) Par courrier Ecole Farinez 'vous 19 bis rue du Château des Rentiers 75013,
- (3) A l'oral une partie prenante peut formuler un mécontentement relatif à la prestation de l'OF lors de la session en cours. Si ce mécontentement peut constituer une réclamation elle est recevable même à l'oral, elle devra alors être retranscrite par la personne de l'organisme de formation recevant la réclamation sur le formulaire prévu à cet effet.

- Qualification de réclamation

La direction générale vise les documents identifiés comme réclamation et leur attribue ou non le statut de réclamation. Le « réclamant » est informé de la bonne réception dans les 10 jours ouvrés

Procédure de gestion des réclamations \_Ecole Farinez'vous\_septembre 2021

### Traitement à réception

Le gestionnaire administratif a la charge de consigner chaque réclamation dans le Registre « Réclamation\_aaaa ». Dans le cas où la réclamation 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 réclamation. Sous le format Reclamation\_001\_aaaa
- Date de réception du formulaire conforme de réclamations,
- Mode de réclamation initiale.
- Nom du Réclamant
- Objet de la réclamation
- Intervenants éventuellement concernés par la réclamation (personnes physiques ou morales autres que Farinez'vous)
- Description de la réclamation
- Identification des manquements de l'organisme de formation Farinez'vous
- Réponse apportée à la réclamation (réponse positive ou négative à la demande du réclamant)
- 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.

De plus, chaque réclamation fera l'objet d'un dossier distinct (informatique ou physique) dans lequel seront repris les éléments suivants :

- La réclamation écrite du client sur le formulaire
- 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 Classeur des Réclamations pendant une durée de sept ans à compter de la date de clôture du dossier

### Délais et modalités de traitement

Réponse apportée au réclamant : la/les personnes en charge de la réclamation (Directrice générale et/ou responsable des formations), demande toute information complémentaire nécessaire, fait appel à tout avis ou expertise qu'elle juge utile et établit la réponse finale à apporter au réclamant. La direction valide la réponse formulée.

Délais : la réponse est envoyée par mail, prioritairement dans un délai maximum de 30 jours ouvrés sauf circonstances particulières justifiées.

### Contrôle interne et objectif d'amélioration continue in-fine

L'analyse des dossiers de réclamation doit permettre à Farinez'vous de définir et de mettre en place des mesures correctives, afin d'améliorer ou de corriger des défaillances interne mises en lumière par les réclamations.

Procédure de gestion des réclamations \_Ecole Farinez'vous\_septembre 2021

## Ecole Farinez'vous

Farinez'vous établit un rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne des réclamations et de leur traitement.