Procédure simplifiée de recueil, de prise en compte et de traitement des réclamations formulées par les « parties prenantes » aux actions de formation professionnelle conçues, commercialisées, animées et évaluées par Compostri

Article 1 – Définition (Guide RNCQ Ministère du Travail – Indicateur 31)

« 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 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.

Article 2 – Champ d'application

Toutes les actions de formation professionnelle conçues, commercialisées, animées, évaluées par Compostri, sont concernées.
La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes auxdites actions de formation professionnelle (prospects, clients, commanditaires, stagiaires, financeurs, certificateur de l'OF Compostri, prescripteurs, éventuels sous-traitants, institutions ayant un lien direct dans le processus desdites actions).

Article 3 – Grands principes

Si une « partie prenante » manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, de manière verbale (en face à face ou au 09 82 45 22 21 ou écrite, cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement au moyen d'un simple mail ou courrier postal, sous réserve que cet écrit soit complet (description du constat expliquant les faits, vos coordonnées, le nom et la date de la formation) ou du FormulaireReclamationV2 adéquat. Ce formulaire est disponible sur demande directe par mail faite à Compostri [contact@compostri.fr], en indiquant « RECLAMATION » dans l'objet du mail, ou par voie postale : Association Compostri – 8 Rue St Domingue, 44200 Nantes.
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.

Article 4 – Description et processus

Un traitement rapide et efficace de la réclamation consiste à :
• Identifier et centraliser les réclamations réceptionnées au moyen du FormulaireReclamationV2 dans sa version en vigueur à la date de la réclamation.
• Traiter la réclamation dans les délais,
• Veiller à la satisfaction du client en conséquence,
• Mettre en place des actions correctives,
• Établir et suivre des indicateurs liés aux réclamations des clients, pour améliorer les dispositifs.

Article 5 – Enregistrement et traitement de la réclamation

Chaque réclamation est consignée dans un Registre des Réclamations. 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.
• Date de réception du formulaire conforme de réclamations, complété par le « Réclamant ».
• Date de réclamation initiale (si information pertinente).
• Mode de réclamation initiale.
• Nom du client
• Objet de la réclamation
• Contrat, produit ou service visé par la réclamation
• Intervenants éventuellement concernés par la réclamation (personnes physiques ou morales autres que Compostri)
• Opération(s) concernée(s)
• Description de la réclamation
• Identification des manquements de l'OF Compostri
• 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 »
• Indications sur l'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 FormulaireReclamationV2 en vigueur.
• 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 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.

Article 6 – Éventuelle intervention d'un tiers

Dans le cas où la difficulté rencontrée pourrait être résolue via l'intervention d'un tiers non impliqué, une autorisation de mise en relation sera proposée au plaignant par email, avant de faire intervenir un facilitateur externe (Direction/Responsable Qualité d'un autre organisme de formation certifié Qualiopi).
Dans ce cas, la solution proposée et validée par le tiers, devient définitive et clôt la gestion de la formation.

Article 7 – Contrôle interne

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

Article 8 – Plainte non recevable

Une réclamation ou insatisfaction notable qui concernerait une obligation réglementaire ou une situation qui ne relève pas la responsabilité de notre OF (OF = organisme de formation), ou encore une plainte anonyme sont déclarées comme étant non recevables.

Article 9 – Suivi et protection des données

Voir conditions générales de vente & mentions légales sur www.compostri.fr