



Procédure de recueil, de prise en compte et de traitement des réclamations relatives aux prestations de formation professionnelle.

1. Définition, selon le glossaire de l'indicateur n° 31 du [Guide de lecture RNQ du Ministère du Travail](#) V.4.2 - 28 octobre 2019 :

« 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'une « partie prenante » envers CAP AU 180. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation.

2. Champ d'application :

Toutes les actions de formation professionnelle conçues, commercialisées, animées, évaluées par CAP AU 180 sont concernées, et notamment les différentes prestations de formation professionnelle portant sur :

- Praticien en EMDR
- Praticien en Hypnose Ericksonienne
- Praticien en relation d'aide
- Praticien à la Méthode Matisse

La présente procédure s'applique aux « parties prenantes » suivantes aux prestations de formation professionnelle : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et organisations clientes.

3. Grands principes :

Quand une « partie prenante » exprime un mécontentement, de manière verbale (de visu, par téléphone ou par tout moyen de communication virtuel ou à distance) ou écrite, cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement au moyen du formulaire dédié.

Ce formulaire est disponible :

- sur notre site Internet :
<https://cdn.website-editor.net/s/cf0da7a3e8cc4852b471306a7c9dc509/files/uploaded/FO-R-1%2520Formulaire%2520reclamation.pdf>

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 service de médiation 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.

4. Description du processus :

Un traitement rapide et efficace de la réclamation consiste à :

- Identifier et centraliser les réclamations réceptionnées au moyen du formulaire présent sur le site internet puis transférer par mail.
- Traiter la réclamation dans les délais les plus courts. 1 semaine maximum
- Veiller à la satisfaction de la « partie prenante » en conséquence,
- Mettre en place des actions correctives,
- Etablir et suivre des indicateurs liés aux réclamations des clients, pour améliorer les dispositifs.

5. Enregistrement et traitement de la réclamation :

Chaque réclamation est enregistré et archivé 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 bénéficiaire, financeur, intervenant pédagogique ou organisation cliente
- Objet de la réclamation
- Contrat, produit ou service visé par la réclamation
- Intervenants éventuellement concernés par la réclamation : personnes physiques ou morales autres que *CAP AU 180*
- Acte (s) ou séries d'acte (s) concerné (s)
- Description de la réclamation, selon les éléments du formulaire reçu
- Identification des éventuels manquements de *CAP AU 180*
- Réponse apportée à la réclamation (réponse positive ou négative à la demande du « réclamant »)
- Actions menées (avec les dates d'action)
- Résultat de la résolution du dysfonctionnement ou du mécontentement
- Date de réponse au « réclamant »
- Numéro du formulaire de réponse au « réclamant »
- Indications sur l'emplacement informatique ou physique 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 formulaire dédié.
- 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 5 ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la relation avec la « partie prenante », en conformité avec la politique de confidentialité de *CAP AU 180*.