

### **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.**

### **2. Champ d'application**

**Toutes les actions de formation professionnelle conçues, commercialisées, animées, évaluées par INITIATIC, sont concernées.**

**La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes auxdites actions de formation professionnelle (clients, commanditaires, stagiaires, financeurs, certificateurs, prescripteurs, institutions ayant un lien direct dans le processus desdites actions).**

### **3. Grands principes**

**Si une « partie prenante » manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, de manière verbale (en face à face ou au 0682087081 ou écrite, cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement au moyen du formulaire adéquat.**

**Ce formulaire est disponible sur demande directe par mail faite à INITIATIC [marion@initiatic.fr], en indiquant « RECLAMATION » dans l'objet du mail, ou par voie postale : 2 chemin d'allut 34170 Castelnau le lez.**

**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.**

### **4. Description du processus**

**Un traitement rapide et efficace de la réclamation consiste à :**

- Identifier et centraliser les réclamations réceptionnées 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.**

### 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**
- **Nom du client**
- **Objet de la réclamation**
- **Contrat, produit ou service visé par la réclamation**
- **Opération(s) concernée(s)**
- **Description de la réclamation**
- **Identification des manquements du prestataire de formation INITIATIC**
- **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 »**

**Chaque réclamation fera en outre l'objet d'un dossier distinct dans lequel seront repris les éléments suivants :**

**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.**

### 6. Contrôle interne

**INITIATIC établit un contrôle sur la conformité du traitement des réclamations.**

### 7. Médiateur de la consommation

**Société La Médiation Professionnelle SIRET 814385357.00011 24  
RUE ALBERT DE MUN - 33000 BORDEAUX FRANCE**

**<https://www.mediateur-consommation-smp.fr>**

**Formulaire de réclamation****• Date de réclamation initiale****• Nom Prénom / coordonnées / téléphone / courriel du client****• Objet de la réclamation****• Contrat, produit ou service visé par la réclamation****• Opération(s)/ formation(s) concernée(s)****• Description de la réclamation****• Identification des manquements du prestataire de formation  
INITIATIC**