



Formulaire de réclamation

Stagiaires, prospects, clients, parties prenantes

Procédure simplifiée de recueil, de prise en compte, et de traitement de réclamation formulée par les « parties prenantes » aux actions de formation professionnelle conçues, commercialisées, animées, évaluées par Vinciane BEJA.

1. Définition (Guide Qualiopi 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 ».

C'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 Vinciane BEJA, sont concernées, et notamment les différents accompagnements pédagogiques portant sur :

- L'obtention d'une Certification Qualité en tant qu'OPAC (Organisme Prestataire d'Actions concourant au développement des Compétences professionnelles).
- Toute action de formation réalisée en face à face ou à distance sur les thématiques dispensées par Vinciane BEJA.

La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes aux dites actions de formation professionnelle (prospects, clients, commanditaires, stagiaires, financeurs, certificateur de l'organisme de formation Vinciane BEJA, prescripteurs, éventuels sous-traitants, institutions ayant un lien direct dans le processus des dites actions).

Vinciane BEJA | 06 83 82 93 16 | contact@consulting-vinciane-beja.fr | www.consulting-vinciane-beja.fr |

24, Rue Pasteur - 01400 CHATILLON SUR CHALARONNE | SIRET : 524 103 207 00030 |

Numéro de déclaration d'activité : 84010192301 (obtenu auprès du préfet de la région Auvergne Rhône-Alpes le 31/01/2018)



Formulaire de réclamation

Stagiaires, prospects, clients, parties prenantes

3. Grands principes :

Si une « partie prenante » manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, de manière verbale (en face à face ou au 06 83 83 93 16 ou écrite, cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement au moyen du formulaire adéquat. Ce formulaire est disponible en page 5 à 7 de ce document ou sur demande directe par mail faite à Vinciane BEJA (contact@consulting-vinciane-beja.fr), en indiquant « RECLAMATION » dans l'objet du mail, ou par voie postale : Vinciane BEJA - 24, Rue Pasteur - 01400 CHATILLON SUR CHALARONNE.

Elles feront l'objet d'un traitement raisonnable et rapide.

Chaque document doit être consigné et des mesures de traitement sont mises en place rapidement. Le « réclamant » est averti des modalités de traitement 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 au moyen du formulaire FOR-REC dans sa version en vigueur à la date de la réclamation.
- Traiter la demande 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.

Vinciane BEJA | 06 83 82 93 16 | contact@consulting-vinciane-beja.fr | www.consulting-vinciane-beja.fr |

24, Rue Pasteur - 01400 CHATILLON SUR CHALARONNE | SIRET : 524 103 207 00030 |

Numéro de déclaration d'activité : 84010192301 (obtenue auprès du préfet de la région Auvergne Rhône-Alpes le 31/01/2018)



Formulaire de réclamation

Stagiaires, prospects, clients, parties prenantes

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 Vinciane BEJA),
- Opération(s) concernée(s),
- Description de la réclamation,
- Identification des manquements de l'organisme de formation Vinciane BEJA,
- 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 formulaire en vigueur.
- Les actions et les solutions apportées à cette réclamation, avec toutes pièces justificatives utiles.
- Une copie de la réponse apportée au « Réclamant ».

Vinciane BEJA | 06 83 82 93 16 | contact@consulting-vinciane-beja.fr | www.consulting-vinciane-beja.fr |

24, Rue Pasteur - 01400 CHATILLON SUR CHALARONNE | SIRET : 524 103 207 00030 |

Numéro de déclaration d'activité : 84010192301 (obtenu auprès du préfet de la région Auvergne Rhône-Alpes le 31/01/2018)



Formulaire de réclamation

Stagiaires, prospects, clients, parties prenantes

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 :

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

Vinciane BEJA | 06 83 82 93 16 | contact@consulting-vinciane-beja.fr | www.consulting-vinciane-beja.fr |

24, Rue Pasteur - 01400 CHATILLON SUR CHALARONNE | SIRET : 524 103 207 00030 |

Numéro de déclaration d'activité : 84010192301 (obtenu auprès du préfet de la région Auvergne Rhône-Alpes le 31/01/2018)



Formulaire de réclamation

Stagiaires, prospects, clients, parties prenantes

RGPD : merci de bien vouloir lire et compléter soigneusement le présent formulaire (questions 1 à 5).

Chaque question nécessite une réponse obligatoire.

L'absence de réponse à une ou plusieurs questions est susceptible de compromettre la bonne gestion de votre réclamation. Les informations personnelles portées sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par Vinciane BEJA, dirigeante de l'organisme de formation. Nous ne traiterons ou n'utiliserons vos données que dans la mesure où cela est nécessaire pour assurer l'exécution de nos prestations avec une meilleure communication et animation, en tenant compte de l'objet de votre réclamation.

Vinciane BEJA | 06 83 82 93 16 | contact@consulting-vinciane-beja.fr | www.consulting-vinciane-beja.fr |

24, Rue Pasteur - 01400 CHATILLON SUR CHALARONNE | SIRET : 524 103 207 00030 |

Numéro de déclaration d'activité : 84010192301 (obtenu auprès du préfet de la région Auvergne Rhône-Alpes le 31/01/2018)



Formulaire de réclamation

Stagiaires, prospects, clients, parties prenantes

Dans le présent formulaire (questions 1 à 5), veuillez à ne mentionner aucune information « sensible » selon l'article 9 du RGPD.

1. Prénom / Nom de l'interlocuteur émettant la réclamation (éventuellement : société et fonction occupée)	
2. Prénom / Nom de la personne directement concernée par la réclamation (éventuellement : société et fonction occupée)	
3) Identification précise du mode de réponse souhaité (adresse mail ou postale de l'interlocuteur émetteur)	
4. Objet précis de la réclamation	
5. Description explicite de la réclamation (dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenants, conditions éventuelles de survenue du dysfonctionnement, etc.)	

Vinciane BEJA | 06 83 82 93 16 | contact@consulting-vinciane-beja.fr | www.consulting-vinciane-beja.fr |

24, Rue Pasteur - 01400 CHATILLON SUR CHALARONNE | SIRET : 524 103 207 00030 |

Numéro de déclaration d'activité : 84010192301 (obtenu auprès du préfet de la région Auvergne Rhône-Alpes le 31/01/2018)



Formulaire de réclamation

Stagiaires, prospects, clients, parties prenantes

A compléter par Vinciane BEJA

1. Numéro et date de réception de la réclamation	
2. Type et modalité de réponse adressée à l'interlocuteur	
3. Date de clôture de la réclamation	
4. Date et visa de Vinciane BEJA	

Dans le cadre de la relation pré-contractuelle ou contractuelle que nous avons initiée, vos données seront conservées en base active pendant une durée qui ne saurait excéder TROIS ans, puis détruites ou archivées de manière intermédiaire dans le cadre de dispositions légales et réglementaires.

Conformément à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier modifiée et au Règlement européen N°2016/679/UE du 27 avril 2016, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de vos données ou encore de limitation du traitement. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

Sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, vous pouvez exercer vos droits en contactant Vinciane BEJA en sa qualité de responsable de traitement

Pour toute information complémentaire ou réclamation, vous pouvez contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (plus d'informations sur www.cnil.fr)

Vinciane BEJA | 06 83 82 93 16 | contact@consulting-vinciane-beja.fr | www.consulting-vinciane-beja.fr |

24, Rue Pasteur - 01400 CHATILLON SUR CHALARONNE | SIRET : 524 103 207 00030 |

Numéro de déclaration d'activité : 84010192301 (obtenu auprès du préfet de la région Auvergne Rhône-Alpes le 31/01/2018)