
PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

Procédure simplifiée de recueil, de prise en compte et de traitement des réclamations formulées par les « parties prenantes » aux actions de formation professionnelles proposées par l'organisme de formation AZURFORM.

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

La présente procédure s'applique à toutes les actions de formation professionnelle conçues, réalisées et évaluées par AZURFOM.

3. Traitement des réclamations et plaintes

Dans le cadre de la démarche qualité, l'ensemble des plaintes et réclamations adressées par les bénéficiaires de formations et les organismes quels qu'ils soient sont traités et analysés comme suit :

- Recevoir et Identifier les réclamations et plaintes au moyen d'un formulaire disponible sur le site et à transmettre par mail.
- Traiter la réclamation dans les délais impartis, à savoir 4 semaines à la date de réception par mail.
- Apporter à toute demande faites une réponse par écrit dans le délai de 4 semaines
- Si besoin est, mettre en place des actions correctives,
- Annuellement, revoir les indicateurs de suivis concernant les réclamations et plaintes afin d'améliorer le dispositif.

4. Enregistrement et traitement de la réclamation et/ou de la plainte

Toute réclamation ou plainte se fait sur le formulaire joint (page 4 sur 4 du présent document) et doit être adressée par mail à l'adresse suivante : contact@azurform.com

Toute réclamation ou plainte est consignée dans un Registre des Réclamations et Plainte.

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 « Réclamation et Plainte » sont :

- Numéro du document (Réclamation/Plainte)
- Date de réception du formulaire
- Nom du réclamant (personne physique ou morale)
- Objet de la réclamation ou de la plainte
- Désignation de ce qui est visé par la réclamation ou la plainte :
 - Identification (Contrat, service, personne)
 - Intervenants éventuellement concernés par la réclamation
 - Formation(s) concernée(s)
 - Description de la réclamation ou plainte
 - Spécifications des pièces justificatives fournies lors du dépôt de la réclamation ou de la plainte

Réponse apportée par AZURFORM à la réclamation ou à la plainte :

- Détails des actions engagées par AZURFORM (avec les dates des actions)
- Résolution du dysfonctionnement relevé
- Date de réponse faite par AZURFORM au « Réclamant »

Procédure d'archivage

Chaque réclamation ou plainte est archivée dans un dossier dans lequel seront repris les éléments suivants :

-
- Le formulaire de réclamation ou plainte reçu par écrit ainsi que les PJ.
 - Les actions et les solutions apportées à cette réclamation ou plainte, avec toutes pièces justificatives utiles.
 - La réponse apportée au « Réclamant ».
 - L'ensemble de ces documents est conservé et archivé dans le Classeur des Réclamations et Plaintes pendant une durée de 5 (cinq) ans à compter de la date de clôture du dossier qui ne doit pas excéder 6 mois après la date de réception de la réclamation ou de la plainte.

5. Contrôle interne

Le conseil d'administration d'AZURFORM se réunit autant de fois que nécessaire pour traiter des demandes que la Responsable pédagogique portera à sa connaissance. Le conseil se réunit à minima une fois par an pour réviser les éléments de contrôle en vigueur. Un PV annuel acte les décisions relatives au contrôle interne des réclamations et plaintes et de leur traitement.

6. Que faire pour effectuer une réclamation ?

Pour effectuer une réclamation, nous vous prions de bien vouloir remplir le document ci-joint, et nous le renvoyer par mail à : contact@azurform.com

La responsable pédagogique
Vanessa RETOR

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 06 Janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Vous pouvez exercer vos droits en nous contactant par mail à l'adresse suivante : contact@azurform.com

FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

Numéro de réclamation (attribué par AZURFORM) :

NOM : Prénom :

Adresse :

Code postal : Ville :

Mail : : Téléphone :

Date de la réclamation

Date des faits

Objet de la réclamation ou de la plainte :

.....

Désignation de ce qui est visé par la réclamation ou la plainte :

.....

Identification (Contrat, service, personne) :

Intervenants éventuellement concernés par la réclamation :

Formation(s) concernée(s) :

Description de la réclamation ou plainte :

.....

.....

.....

Spécifications des pièces justificatives que vous joignez au présent envoi :

.....