

FORMULAIRE DE RECLAMATION

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 L'Académie de V

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 ne sont pas une réclamation.

2. Champ d'application

Toutes les actions de formation professionnelle conçues, commercialisées, animées, évaluées par L'Académie de V, sont concernées.

La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes aux dites actions de formation professionnelle.

3. Grands principes

Si une « partie prenante » manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, de manière verbale (en face à face 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 fait à laacademiedelacteur@gmail.com en indiquant « RECLAMATION » dans l'objet du mail. Les réclamations adressées font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide.

Réclamation

Ce formulaire vous permet de nous adresser vos réclamations.
Nous y répondrons dans les meilleurs délais

Nom, prénom *

Réponse courte

Adresse mail *

Réponse courte

Objet de la réclamation

Description (facultative)

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 permet d'/de :

- Identifier et centraliser les réclamations réceptionnées au moyen du formulaire*.
- Traiter la réclamation dans les délais,
- Veiller à la satisfaction du client en conséquence,
- Mettre en place des actions correctives,

Document actualisé le 20/11/2023

« L'Académie de V », SASU au capital de 100 euros, sise 40b rue Marcel Miquel, 92130 Issy-les-Moulineaux Enregistrée au
RCS de Nanterre sous le numéro de SIRET : 901 772 459 00029

Prise en la personne de Madame Virgilia GIAMBRUNO

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11922436192 auprès du préfet de région d'Ile-de-France



- 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.

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.

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.

6. Contrôle interne

L'Académie de V établit un rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne des réclamations et de leur traitement.