



et votre vie s'active

PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Objet

Cette procédure a pour finalité les différentes étapes et modalités de recueil et de gestion des réclamations portées par écrit à la connaissance de la structure concernant les prestations d'accompagnement (notamment Bilan de Compétences et Accompagnement à la VAE) et les prestations de formation.

Définition d'une réclamation

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 (apprenant, intervenant...) 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.

Motifs d'une réclamation

Les motifs susceptibles de générer une réclamation peuvent porter tout autant sur la prestation de formation que sur l'ensemble des éléments y afférents (contenu, organisation, méthodes, outils, formateur) que les impacts générés sur la santé ou la sécurité des apprenants. Ils doivent être caractérisés et peuvent constituer un manquement à la loi, aux règlements ou concerner des éléments réglementés dans le cadre de la réalisation de la prestation de formation.

Description du processus de gestion

Si une « partie prenante » manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, de manière verbale (en face à face, par téléphone) ou écrite, cette « partie prenante » est invitée à **formaliser son mécontentement** par l'envoi d'un mail (ou courriel) à contact@cibc-normandie.fr, ou via le formulaire de contact du site Internet <https://cibc-normandie.fr> en précisant en objet qu'il s'agit d'une réclamation.

Les réclamations adressées font l'objet d'une **réponse sous 48h**, indiquant les modalités de gestion de la réclamation et éventuellement – si possible – la réponse pouvant y être apportée.

Chaque réclamation envoyée fait l'objet d'un **enregistrement sur le Plan d'Amélioration Continu de la Qualité**. Cet outil permet de garder une traçabilité des échanges entre le « réclamant » et les professionnels du processus concerné, et de traiter le problème concerné par une évolution des pratiques afin qu'il ne se reproduise pas.

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.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : SAS CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION. En cas de litige, le consommateur pourra déposer sa réclamation sur le site : <http://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à
CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION
27, avenue de la Libération – 42400 SAINT-CHAMOND

Si la réclamation concerne le traitement des données à caractère personnel, elle doit obligatoirement être transmise à la Déléguée à la Protection des Données (DPO) de la structure : sabrina.cousinard@cibc-normandie.fr. La DPO est également associée à son traitement.