

PROCEDURE DE RECLAMATION

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 thecamp Training, sont concernées.

La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes auxdites actions de formation professionnelle (prospects, clients, commanditaires, stagiaires, financeurs, certificateur de l'OF thecamp Training, prescripteurs, éventuels sous-traitants, 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 06 56 68 08 70 ou par écrit, 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 thecamp Training:

training@thecamp.fr en indiquant « RECLAMATION » dans l'objet du mail, ou par voie postale : thecamp TRAINING - 550 rue Denis Papin - CS 20565 – 13100 Aix-en-Provence cedex 3

Les réclamations adressées font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide (72 heures pour un premier retour).

Chaque réclamation est consignée dans l'outil DENDREO 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 au moyen du formulaire "Formulaire_reclamation.v2.05.2023" dans sa version en vigueur 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,
- Etablir et suivre des indicateurs liés aux réclamations des clients, pour améliorer les dispositifs.

5. Enregistrement et traitement de la réclamation

PROCEDURE DE RECLAMATION

Chaque réclamation est consignée dans notre CRM DENDREO dans le suivi qualité. Dans le cas où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'informations complémentaires sera adressée au « Réclamant ».

Les éléments figurant au Registre sont :

N°- Statut - Criticité - Date de création - Date limite - Type – Description - Action menée –
Fichiers - Date de clôture - Action de Formation concernée - Numéro ADF - Type ADF - Étape ADF
Début / Heure Début Fin/Heure Fin - Durée ADF - Centre de Formation - Lieu ADF
Origine du Ticket - Personne concernée - Entreprise concernée – Représentant – Téléphone
Portable -Email

La réclamation est conservée et archivée dans DENDREO pendant une durée de 5 (cinq) 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

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