



Traitement des réclamations

1. 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 ».

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 :

Les actions de développement des compétences conçues, commercialisées, animées, évaluées par Justine MACE (Entreprise Individuelle) sont concernées, et notamment les différents accompagnements pédagogiques portant sur :

- Les bilans de compétences réalisés en face à face ou à distance dispensés par Justine MACE (Entreprise Individuelle) .

Les actions de conseils en ressources humaines portant sur :

- Les missions de recrutement proposées par Justine MACE (Entreprise Individuelle)
- Les missions d'accompagnement de développement RH proposées par Justine MACE (Entreprise Individuelle)

La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes auxdites actions de développement des compétences et actions de conseils en ressources humaines (prospects, clients, commanditaires, stagiaires, financeurs, prescripteurs, éventuels sous-traitants, institutions ayant un lien direct dans le processus desdites actions).

3. Processus de traitement des réclamation mis en place

1 - Si une « partie prenante » manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, de manière verbale (en face à face ou au 06 70 34 41 98 ou écrite), cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement au moyen du formulaire adéquat.

Ce formulaire est disponible en page 3 de ce document ou sur demande directe par mail faite à Justine MACE (Entreprise Individuelle) via l'adresse email suivante : qualite.justinemace@gmail.com, en indiquant « RECLAMATION » dans l'objet du mail, ou par voie postale : Justine MACE (Entreprise Individuelle) - 1121 chemin d'Elbarren - 64122 URRUGNE.

Chaque demande est enregistrée dans un registre des réclamations.

2 - A réception de la demande, un accusé de réception est envoyé sous un délai de 48H.

3 - Enregistrement de la demande dans le registre des réclamations.

4 - Analyse de la demande de réclamation

5 - Réponse apportée sous un délai de 10 jours

6 - Mise en place des actions correctives.

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.

Tout client a la possibilité de saisir un médiateur de la consommation, dans un délai maximal d'un an à compter de la date de la réclamation écrite, par LRAR, auprès de ce professionnel. Les coordonnées du médiateur susceptible d'être saisi par le client, sont les suivantes : BAYONNE MEDIATION - 32 rue du Hameau 64200 BIARRITZ ou www.bayonne-mediation.com

4. 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
- Description de la réclamation
- Identification des manquements
- 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 »
- 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 ».

La réclamation est conservée et archivée dans le dossier "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.

5. Contrôle interne

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

