

Procédure de réclamation

Date de modification de la présente procédure : 27 décembre 2024

1. Introduction

Le Centre de Formation *Entrepreneur Digital* attache une grande importance à la qualité de ses services et à la satisfaction de ses parties prenantes (prospects, stagiaires, financeurs, certificateurs, prescripteurs, sous-traitants...). Dans un souci d'amélioration continue et de transparence, nous avons mis en place cette procédure de gestion des réclamations afin de recueillir, traiter et résoudre de manière satisfaisante les préoccupations exprimées.

Si vous êtes confronté à une situation insatisfaisante ou si vous avez une réclamation à formuler, nous vous invitons à suivre la procédure ci-dessous.

2. Étapes de la procédure

Étape 1 : Identifier le problème Avant de soumettre votre réclamation, il est important de bien identifier la nature du problème afin de pouvoir le décrire de manière claire et précise. Les réclamations peuvent concerner les domaines suivants :

- La qualité du contenu pédagogique
- Les conditions de formation (locaux, équipements, matériel, etc.)
- Le respect des délais ou du planning de formation
- La facturation ou d'autres questions administratives
- Les modalités d'évaluation ou de certification

Étape 2 : Nous vous encourageons à contacter le responsable pédagogique ou le formateur en charge de la session de formation concernée. Dans certains cas, une résolution rapide du problème peut être trouvée directement par cette voie.

Vous pouvez contacter :

- Par email : sandysempere.communication@gmail.com
- Par téléphone : 06 80 52 30 50
- Par courrier : 11 rue Rosette Blanc, 66270 Le Soler

Étape 3 : Soumettre la réclamation par écrit Si aucune solution satisfaisante n'a été trouvée à l'issue de votre échange avec le responsable pédagogique, vous pouvez soumettre une réclamation formelle par écrit, en utilisant le formulaire de réclamation accessible via le lien suivant : <https://forms.gle/rny9VUczupV9N9Y36>

3. Détails à inclure dans la réclamation écrite

Votre réclamation écrite devra inclure les éléments suivants :

- Nom, prénom et coordonnées (adresse, téléphone, email)
- Description précise du problème rencontré

- La formation concernée (titre de la formation, date, session, etc.)
- Les démarches déjà entreprises pour résoudre le problème (contact avec le formateur ou responsable pédagogique)
- Les attentes ou solutions proposées de votre part

4. Modalités de soumission de la réclamation

Vous pouvez envoyer votre réclamation :

- Via le formulaire en ligne : <https://forms.gle/rny9VUczupV9N9Y36>

5. Traitement de la réclamation

1. Identification et centralisation des réclamations Toutes les réclamations reçues sont enregistrées et centralisées pour un suivi optimal. Chaque réclamation fait l'objet de la création d'un dossier de réclamation.

2. Évaluation de la réclamation L'équipe examine la réclamation dans les 7 jours ouvrés suivant la réception et évalue si elle concerne une non-conformité ou non.

- Si la réclamation ne relève pas d'une non-conformité : Un recadrage sera effectué pour clarifier la situation et répondre à la demande.
- Si la réclamation relève d'une non-conformité :
 - Analyse des causes sous-jacentes du problème.
 - Correction immédiate, si possible, pour rétablir la situation.
 - Mise en place d'une action corrective à long terme pour éviter la répétition de la situation, incluant la définition du responsable, des étapes de mise en œuvre, et du suivi des actions.

3. Réponse au réclamant Une réponse détaillée, incluant les actions correctives envisagées ou mises en place, sera envoyée au réclamant dans un délai de 15 jours ouvrés.

6. Création et Enregistrement du Dossier de Réclamation

Chaque réclamation fait l'objet d'un dossier distinct, qui est enregistré dans le tableau des réclamations du Centre de Formation. Ce dossier comprend les éléments suivants :

- Le numéro et la date de réception du formulaire de réclamation (conforme)
- La date de la réclamation initiale (le cas échéant)
- L'identification du mode de réclamation initiale (email, téléphone, courrier)
- Le nom du client ou de la partie prenante concernée
- L'objet de la réclamation
- Le contrat ou la convention de formation visé par la réclamation
- Les intervenants concernés (formateur, responsable pédagogique, etc.)
- Les actions concernées (formation, administration, logistique, etc.)
- La description détaillée de la réclamation
- L'identification des manquements éventuels du Centre de Formation Entrepreneur Digital
- La réponse apportée à la réclamation (réponse positive ou négative)

- Les actions menées par Entrepreneur Digital (avec dates et détails)
- La résolution du dysfonctionnement ou du mécontentement
- La date de la réponse au réclamant
- Le numéro du formulaire de réponse envoyé au réclamant
- Les pièces justificatives (emails, courriers, documents liés à la réclamation)

Les réclamations sont conservées et archivées dans le Dossier des Réclamations pendant une durée de 3 ans, à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la relation avec la partie prenante, en conformité avec les règles du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données).

7. Résolution du Problème

Après avoir analysé votre réclamation, le Centre de Formation *Entrepreneur Digital* s'engage à :

- Trouver une solution amiable dans les meilleurs délais.
- Informer le réclamant des suites données à la réclamation et des mesures correctrices mises en place.
- Apporter des corrections ou des ajustements nécessaires si le problème est avéré.

Si la réclamation est jugée fondée, des actions correctives seront mises en œuvre pour éviter la récurrence de la situation.

8. Recours

Si la solution apportée ne vous semble pas satisfaisante, vous pouvez :

- Contacter un médiateur compétent en matière de formation professionnelle, qui pourra intervenir pour trouver une solution équitable.

9. Conclusion

Le Centre de Formation *Entrepreneur Digital* reste à l'écoute de ses parties prenantes et met tout en œuvre pour garantir une formation de qualité et une expérience positive pour ses apprenants. Nous vous remercions pour votre confiance et pour vos retours constructifs.

Pour toute question ou demande d'information supplémentaire concernant cette procédure, vous pouvez nous contacter par l'un des moyens suivants :

- Email : sandysempere.communication@gmail.com
- Téléphone : 06 80 52 30 50
- Courrier : 11 rue Rosette Blanc, 66270 Le Soler