

Procédure de recueil, de prise en compte et de traitement des réclamations relatives aux prestations de formation professionnelle.

1. Définition, selon le glossaire de l'indicateur n° 31 du [Guide de lecture RNQ du Ministère du Travail V.4.2 - 28 octobre 2019](#) :

« 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'une « partie prenante » envers une formation suivie au sein de notre organisme. 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 l'organisme, sont concernées, et notamment les différentes prestations de formation professionnelle portant sur :

- *La création et la gestion d'entreprise*
- *Tout autre modules de formation*

La présente procédure s'applique aux « parties prenantes » suivantes aux prestations de formation professionnelle : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et organisations clientes.

3. Grands principes :

Quand une « partie prenante » exprime un mécontentement, de manière verbale (de visu, par téléphone ou par tout moyen de communication virtuel ou à distance) ou écrite, cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement au moyen du formulaire dédié.

Ce formulaire est disponible :

- sur demande directe par mail faite à *T.Dafonseca*, nescoagency.france@gmail.com –, en indiquant « Formulaire de réclamation » dans l'objet du mail
- par voie postale : *6 avenue Gabriel Péri, 92500 Rueil-Malmaison*

Dans tous les cas, le formulaire est à retourner par mail nescoagency.france@gmail.com ou courrier postal à *6 avenue Gabriel Péri, 92500 Rueil-Malmaison*.

Les réclamations adressées font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide.

Chaque réclamation doit être consignée et des mesures de traitement sont mises en place rapidement.

NESCO

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 service de médiation 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 dédié dans sa version en vigueur à la date de la réclamation,
- Traiter la réclamation dans les délais,
- Veiller à la satisfaction de la « partie prenante » 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 :

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 bénéficiaire, financeur, intervenant.e pédagogique ou organisation cliente
- Objet de la réclamation
- Contrat, produit ou service visé par la réclamation
- Intervenants éventuellement concernés par la réclamation : personnes physiques ou morales autres que l'organisme
- Acte (s) ou séries d'acte (s) concerné (s)
- Description de la réclamation, selon les éléments du formulaire reçu
- Identification des éventuels manquements de l'organisme NESCO AGENCY
- Réponse apportée à la réclamation (réponse positive ou négative à la demande du « réclamant »)
- Actions menées (avec les dates d'action)
- Résultat de la résolution du dysfonctionnement ou du mécontentement
- Date de réponse au « réclamant »

NESCO AGENCY

6 Avenue Gabriel Péri, 92500 Rueil-Malmaison, 0766800639

NESCO

- Numéro du formulaire de réponse au « réclamant »
- Indications sur l'emplacement informatique ou physique 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 dédié.
- Une copie de la réponse apportée au « réclamant ».

La réclamation est conservée et archivée dans le classeur des réclamations pendant une durée de 5 ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la relation avec la « partie prenante », en conformité avec la politique de confidentialité de l'organisme.

6. Contrôle interne :

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

Les actions et les solutions apportées à cette réclamation, avec toutes pièces justificatives utiles.