

Télécharger le formulaire de réclamations disponible sur le site internet du CODES06 [en cliquant ici](#)

Procédure simplifiée de recueil, de prise en compte et de traitement des réclamations formulées par les « parties prenantes » aux actions de formation professionnelle conçues, commercialisées, animées et évaluées par la FRAPS Centre-Val de Loire.

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 par le CODES06, sont concernées. La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes aux dites actions de formation professionnelle (prospects, clients, commanditaires, stagiaires, financeurs, certificateur de l'OF FRAPS, prescripteurs, éventuels sous-traitants, institutions ayant un lien direct dans le processus des dites actions).

3. Grands principes

Si une « partie prenante » manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, de manière verbale (en face à face ou au 04 93 18 80 78 ou écrite, cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement au moyen du questionnaire en ligne : [Formulaire de réclamation](#)

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.

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_réclamation " dans sa version en vigueur à la date de la réclamation.
- Traiter la réclamation dans les délais (15 jours) ;
- 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 **numérique**.

Les éléments figurant au Registre sont :

- Date de réception du formulaire de réclamations, complété par le « Réclamant ».
- Nom du "réclamant"
- Mail du "réclamant"
- Objet de la réclamation
- Description de la réclamation
- Date et Réponse apportée à la réclamation (réponse positive ou négative à la demande du client)
- Plan d'amélioration, résolution du dysfonctionnement ou du mécontentement
- Enregistrement dans fichier numérique

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 réclamation 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 **Classeur numérique 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 le RGPD.