



Modalités de gestion des difficultés

Dernière mise à jour : janvier 2023

Collection Les Guides Stratégiques du Cours Lavoisier

Domaine d'application

Le traitement des réclamations répond à l'objectif de tout établissement en matière de satisfaction des parties prenantes. Ce traitement s'appuie sur l'engagement Qualiopi de l'Organisme de Formation (délai de traitement, circuit de réponse...).

Par ailleurs, l'analyse des réclamations permet d'identifier les manquements et pratiques inadéquates au sein de notre activité.

Cette procédure vise à définir les actions à mener lors de la réception d'une réclamation par le personnel du Cours Lavoisier.

Irrégularités et voies de recours : définition et grands principes

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un acteur au sein des parties prenantes envers l'Organisme de Formation (OF) ou envers ses collaborateurs.

Les causes/origines d'une réclamation et/ou d'un dysfonctionnement soulevé par une partie prenante peuvent comprendre : la qualité du service fourni, la relation avec le formateur, une erreur dans l'envoi de la correspondance, des dysfonctionnements divers, etc.

L'interlocuteur habituel de la partie prenante doit donner des réponses satisfaisantes dans ces cas. S'il constate que la demande prend la forme d'une réclamation, il l'invite à présenter une réclamation à l'OF.

Les irrégularités affectant les conditions d'organisation ou de déroulement des sessions ou n'importe quel niveau de collaboration, d'exécution ou d'échange constatées par les parties prenantes, sont signalées immédiatement au responsable pédagogique de la session ou à toute personne travaillant avec l'OF qui en réfère immédiatement au responsable pédagogique, il peut alors prendre les dispositions nécessaires.

Note : Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation.

Si un acteur au sein des parties prenantes manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, tout collaborateur du Cours Lavoisier doit faire face à la situation avec la meilleure diligence possible, en fonction de ses attributions et de son expérience.

Le collaborateur en informe la gérance dans les meilleurs délais. Cette dernière est juge de la nécessité de considérer le désagrément exposé par l'acteur comme une réclamation ou non.

Les réclamations adressées par les clients font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide. Chaque réclamation doit être consignée (Fiche de recueil des Difficultés, Aléas, Réclamations et Dysfonctionnements) et des mesures de traitement sont mises en place rapidement et consignée. Les acteurs au sein des parties prenantes sont avertis des modalités de traitement des réclamations.

Description du processus : modalités de traitement des dysfonctionnements

Un traitement rapide et une gestion efficace de la réclamation consiste en :

- Identifier et centraliser les réclamations.
- Traiter la réclamation dans les délais.
- Examiner la réclamation soumise et dispenser des conseils et des informations claires et adaptées à la requête.
- Veiller à la satisfaction de l'acteur à l'origine de la réclamation en conséquence.
- Mettre en place des actions correctives et/ou le cas échéant, des mesures d'urgence adaptées, afin de résoudre le problème et d'éviter qu'il ne s'aggrave où se reproduise.
- Établir et suivre des indicateurs liés aux réclamations, pour améliorer les dispositifs internes.

Pour être régularisée de manière efficace, la réclamation doit être traitée par l'unité opérationnelle la mieux placée de par les informations et les compétences dont elle dispose. La partie prenante adresse sa/ses réclamation(s) gratuitement par mail, par le formulaire en ligne ou par courrier

postal explicite à l'OF. Il obtient une réponse dans un délai de quinze jours maximums à compter de la date de réception de cette réclamation par courrier, sauf circonstances particulières justifiées. Le Cours Lavoisier s'engage à répondre à toute demande reçue par mail ou à travers le formulaire en ligne dans un délai de 48h.

Information de la clientèle

L'OF met gratuitement à disposition des acteurs au sein des parties prenantes les modalités de traitement des réclamations et notamment les informations suivantes :

- Les modalités de saisie de l'OF
- Le circuit de traitement de la réclamation
- Les délais de traitement

Ces informations sont transmises par mail.

Prise en charge

L'information donnée à la partie prenante concernant le traitement des réclamations précise que les réclamations doivent être adressées à l'organisme de formation par mail, par le formulaire en ligne ou par courrier postal au siège social. Néanmoins, toute demande d'un candidat concernant la prestation de l'OF lors de la session et pouvant constituer une réclamation est recevable, même en cas de remise de celle-ci auprès d'une autre personne qu'un membre de l'OF concerné, par exemple formulée auprès d'un prestataire en lien avec l'OF (structures d'accueil, partenaires etc.) et transmise à l'OF. Le gérant de l'OF vise tous les documents identifiés comme une réclamation et leur attribue ou non le caractère de réclamation, en indiquant la date de réception et le délai de réponse imparti.

Réclamations reçues par courrier :

La personne qui réceptionne une réclamation :

- Enregistre la réclamation à la date de réception du courrier.
- Classe l'original du courrier dans le « registre des réclamations ».
- Transmet une copie de la réclamation à la personne devant prendre en charge cette réclamation.

Réclamations reçues par E-mail ou par le formulaire en ligne :

La personne qui réceptionne une réclamation :

- Imprime et classe le message dans le « registre des réclamations ».
- Transmet le message reçu à la personne devant prendre en charge cette réclamation.

Réclamations orales :

Il s'agit des réclamations reçues par téléphone ou au cours d'échanges en présentiel. La personne qui réceptionne une réclamation :

- Retranscrit la réclamation par e-mail en mentionnant : l'identité du plaignant (Société, Nom, Prénom, téléphone, adresse, etc....) et l'objet de sa réclamation.
- Imprime et classe le message dans le « registre des réclamations ».
- Transmet son message reçu à la personne devant prendre en charge cette réclamation.

Traitement

Les réclamations adressées par un acteur au sein des parties prenantes devront être traitées par la personne en charge des réclamations, en liaison avec la gérance qui valide in fine le contenu de la réponse. La réclamation doit être prise en charge rapidement à minima dans les quinze jours maximums à compter de la date de réception de cette réclamation, sauf circonstances particulières justifiées. L'OF en accuse réception auprès de l'acteur concerné, par mail dans un délai de 48h, ou par courrier dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation. La personne en

charge des réclamations doit :

- Établir la Fiche de recueil des Difficultés, Aléas, Réclamations et Dysfonctionnements et la renseigner de manière précise en indiquant toutes les étapes d'échange avec l'acteur à l'origine de la réclamation et toutes autres personnes impliquées à ce sujet.
- Répondre point par point aux demandes*.
- Réunir tout document étayant chacun des éléments de réponse fourni.
- Faire valider son projet de réponse par la gérance.
- Une fois la réponse adressée à l'acteur à l'origine de la réclamation et après recueil de sa validation pour classement de la réclamation, l'ensemble du dossier est archivé au « registre des réclamations ».

****Réponse apportée à la partie prenante***

La personne en charge analyse le dossier, après l'avoir instruit, demande toutes informations complémentaires nécessaire, fait appel à tous avis ou expertise qu'elle juge utile et établit la version finale de la réponse à apporter. La modalité de la réponse à la réclamation se fera par mail de préférence ou par courrier simple ou par courrier recommandé avec avis de réception.

Note: L'analyse des dossiers de réclamation doit permettre à l'OF de définir et de mettre en place des mesures correctives, afin d'améliorer ou de corriger des défaillances internes mises en lumière par la réclamation.

Suivi de la réclamation

C'est à la gérance d'assurer le suivi de la réclamation. Elle doit de ce fait vérifier que la personne en charge des réclamations a procédé au traitement de cette réclamation et la relancer en cas de délais supérieur à 15 jours. La gérance tient un fichier dans lequel sont enregistrées et suivies les réclamations. Ce fichier contient les informations relatives à :

- L'enregistrement de la réclamation, avec l'attribution d'un numéro interne et sa date de réception.
- L'avancement du traitement de la réclamation.

- Le nom de la personne en charge de la réclamation.

La personne en charge des réclamations doit faire parvenir à la gérance les copies des informations nécessaires au renseignement de ces étapes au fur et à mesure du traitement des réclamations. D'un point de vue pratique, la centralisation de l'information n'implique pas la centralisation du traitement de la réclamation. Le traitement proprement-dit est toujours assuré au niveau des unités opérationnelles comme effectué au quotidien ou, le cas échéant, par la Gérance pour les cas les plus compliqués ou litigieux. Toutes les informations doivent remonter à la gérance pour centralisation.

Délai de réponse

Une réponse doit être apportée à l'acteur à l'origine de la réclamation dans un délai de deux mois à compter de la date de réception de la réclamation. Dans le cas où une réponse ne peut être apportée à l'acteur à l'origine de la réclamation dans le délai imparti, l'OF tient informé l'acteur à l'origine de la réclamation du déroulement du traitement de sa réclamation. Les circonstances particulières expliquant le retard ou l'impossibilité de donner une justification rapide doivent être mentionnés dans la réponse.

Réponse

La réponse est rédigée, par écrit, par la personne responsable des réclamations. Si une remise commerciale est accordée à l'acteur à l'origine de la réclamation, celle-ci doit être approuvée et validée par la gérance. En cas de rejet ou de refus de la solution apportée par l'OF, en totalité ou partiellement, et/ou si aucune solution amiable n'a pu être trouvée, l'acteur à l'origine de la réclamation peut faire appel à un médiateur de son choix. La réponse apportée à l'acteur à l'origine de la réclamation précisera les voies de recours possibles, et les coordonnées d'un médiateur. La réponse doit, avant envoi définitif au client, être approuvée par la Gérance.

Clôture et archivage de la réclamation

Les documents ayant permis le traitement de la réclamation doivent être joint à la copie du courrier de réponse et insérés dans le registre des réclamations.

Le dossier archivé au registre doit contenir les éléments suivants :

- L'original du courrier ou mail ou formulaire de réclamation.
- La Fiche de recueil des Difficultés, Aléas, Réclamations et Dysfonctionnements dûment signée par la Gérance.
- Une copie des pièces justificatives ayant servi à résoudre la réclamation.
- La copie du courrier de réponse à l'acteur à l'origine de la réclamation.

La réclamation est conservée et archivée pendant une durée de 5 ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la relation.

Tenue du registre des réclamations

Le registre des réclamations est tenu par la Gérance qui :

- Consigne chaque réclamation
- Mentionne les dysfonctionnements constatés
- Indique les actions correctrices mises en œuvre

Il prend la forme d'un dossier dans sa version numérique et d'un classeur « papier » dans sa version d'archive, spécifiquement prévus à cet effet. Il contient tous les documents en rapport aux réclamations dont les informations suivantes :

- Nom du stagiaire
- Date de la réclamation
- Objet de la réclamation
- Les intervenants, autres que l'OF lui-même, impliqués
- Les personnes physiques ou morales visées par la réclamation
- La date de la réponse apportée
- La réponse apportée à la réclamation
- L'Opérateur enregistrant la réclamation et/ou l'opérateur ayant traité la réponse

- Forme qu'a pris la réclamation (téléphone, entretien, e-mail, courrier, autre)
- Indication sur l'emplacement des pièces justificatives archivées (fichiers électroniques ou papier pouvant contenir par exemple les documents suivants : mémo interne, courrier/e-mail reçu, copie de la réponse).

Description du processus : modalités de traitement des difficultés, aléas, et dysfonctionnements internes

Contrairement aux réclamations et aux dysfonctionnements signalés par les acteurs au Cours Lavoisier, les difficultés, aléas, et dysfonctionnements internes sont gérés directement par les membres du Cours Lavoisier dès qu'ils sont identifiés ou signalés.

Un traitement rapide et une gestion efficace des difficultés, aléas, et dysfonctionnements internes consiste en :

- Identifier la nature du problème
- Mettre en place des actions correctives et/ou le cas échéant, des mesures d'urgence adaptées, afin de résoudre le problème et d'éviter qu'il ne s'aggrave où se reproduise.
- Remplir la Fiche de recueil des Difficultés, Aléas, Réclamations et Dysfonctionnements et la transmettre à la Gérance.
- Établir et suivre des indicateurs liés aux difficultés, aléas, et dysfonctionnements internes, pour améliorer les dispositifs internes.

Une fois le problème traité par le Cours Lavoisier, la Fiche de recueil des Difficultés, Aléas, Réclamations et Dysfonctionnements est archivée sous forme d'un dossier numérique et d'un classeur papier conservé avec le registre des réclamations.