

## **TRAITEMENT DES RECLAMATIONS POUR LES FORMATIONS DISPENSEES PAR LE CIDFF 22**

Procédure simplifiée de recueil, de prise en compte, et de traitement de réclamation formulée par les « Parties prenantes » aux actions de formation conçues, animées et évaluées par le CIDFF 22.

### **1- Définition (Guide Qualiopi Ministère du travail – Indicateur 31) :**

*« le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes ; des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenues en cours de prestations. ».*

Il s'agit donc d'une déclaration actant le mécontentement d'une partie prenante envers une action de formation réalisée par le CIDFF 22.

**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 conçues, animées, évaluées par le CIDFF 22 sont concernées par cette procédure.

La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes aux dites actions de formation professionnelle (commanditaires, stagiaires, financeurs, sous-traitants, institutions ayant un lien direct dans le processus des dites formations).

### **3- Grands principes :**

Si une « partie prenante » manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, elle est invitée à le formaliser par écrit au moyen du formulaire adéquat. Ce formulaire est disponible sur Internet ou sur demande directe par mail à [contact@cidff22.fr](mailto:contact@cidff22.fr), en indiquant « Réclamation » dans le mail.

Chaque document doit être consigné et des mesures de traitement sont mises en place dans les meilleurs délais. Une réponse sera apportée à la personne ayant porté une réclamation auprès du CIDFF22.

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 (dans les limites des ressources de l'organisme de formation du CIDFF 22) consiste notamment à :

- Identifier et centraliser les réclamations réceptionnées au moyen du formulaire dans sa version en vigueur à la date de la réclamation
- Traiter la demande dans les délais et selon l'organigramme de l'OF
- Veiller à la satisfaction de la partie prenante en conséquence
- Mettre en place des mesures correctives
- Établir et suivre des indicateurs liés aux réclamations des parties prenantes, pour améliorer les formations dispensées

#### **5- Enregistrement et traitement de la réclamation :**

Chaque réclamation sera conservée dans un dossier numérique d'où l'envoi du formulaire par mail. Dans le cas où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'informations complémentaires pourra être adressée.

La réclamation est conservée et archivée pendant une durée de cinq années en conformité avec le RGPD.

#### **6- Contrôle interne :**

La Direction du CIDFF22 organise annuellement un contrôle interne des réclamations et de leur traitement.