



Procédure de gestion des réclamations **- Modalités de gestion, réception, traitement et suivi -**

(Version 1 en date du 01/11/2021)

SOMMAIRE

1. Domaine d'application
2. Irrégularités et voies de recours : définition et grands principes
3. Description du processus : modalités de traitement des dysfonctionnements
4. Information de la clientèle
5. Prise en charge
 - a. Réception et identification d'une réclamation
 - b. Réclamations reçues par courrier
 - c. Réclamations reçues par email
 - d. Réclamations orales
6. Traitement
7. Délai de réponse
8. Réponse
9. Clôture et archivage de la réclamation
10. Tenue du Registre des réclamations
11. Synthèse des actions d'amélioration continue
12. Contrôle interne

1. 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 XYLAN Formations (*indicateur 31 – Guide RNCQ Ministère du Travail*).

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 XYLAN Formations.

Dans la présente procédure, la mention faisant référence à la « personne en charge des réclamations » désigne la personne ayant en charge la relation avec les parties prenantes, il s'agit de Madame Cécile LAPAZ.

XYLAN Formations établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations.

2. 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 XYLAN Formations ou envers ses intervenants.

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 XYLAN Formations.

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 XYLAN Formations qui en réfère immédiatement la personne en charge des réclamations, qui 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, la personne en charge des réclamations doit faire face à la situation avec la meilleure diligence possible et 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 dans le logiciel de gestion de formation (Incidents Qualité). Des mesures de traitement sont mises en place rapidement et consignées dans ce même logiciel. Les « Réclamants » sont avertis des modalités de traitement des réclamations.

3. 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 du « Réclamant » 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 ou se reproduise,
- Établir et suivre des indicateurs liés aux réclamations, pour améliorer les dispositifs internes.

Le « Réclamant » adresse sa/ses réclamation(s) gratuitement par mail, par le formulaire en ligne ou par courrier postal explicite à XYLAN Formations. Il obtient une réponse dans un délai de quinze jours maximums à compter de la date de réception de cette réclamation, sauf circonstances particulières justifiées.

4. Information de la clientèle

XYLAN Formations 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 XYLAN Formations,
- Le circuit de traitement de la réclamation,
- Les délais de traitement.

Ces informations sont mises à disposition des acteurs au sein des parties prenantes susvisées sur son site Internet <https://xylan.fr/>. La procédure de « Gestion des réclamations » sera également envoyée à toute personne qui en fait la demande.

5. Prise en charge

a) Réception et identification d'une réclamation

L'information donnée à la partie prenante concernant le traitement des réclamations précise que les réclamations doivent être adressées à XYLAN Formations par mail, par le formulaire en ligne ou par courrier postal (adresse du siège social).

Néanmoins, toute demande d'un candidat concernant la prestation de XYLAN Formations 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 XYLAN Formations, par exemple formulée auprès d'un prestataire en lien avec XYLAN Formations (structures d'accueil, partenaires etc.) et transmise à XYLAN Formations. La personne en charge des réclamations 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.

b) Réclamations reçues par courrier

La personne en charge des réclamations :

- Retranscrit la réclamation en complétant un « Formulaire de réclamation »,
- Enregistre la réclamation dans le logiciel de gestion,
- Enregistre le scan du courrier dans le dossier numérique du client,
- Classe l'original du courrier le « Registre des réclamations ».

c) Réclamations reçues par email ou par le formulaire en ligne

La personne en charge des réclamations :

- Retranscrit la réclamation en complétant un « Formulaire de réclamation »,
- Enregistre la réclamation dans le logiciel de gestion,
- Enregistre l'email sous format PDF dans le dossier numérique du client,
- Imprime et classe l'email dans le « Registre des réclamations ».

d) Réclamations orales

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

- Retranscrit la réclamation en complétant un « Formulaire de réclamation »,
- Enregistre la réclamation dans le logiciel de gestion,
- Enregistre le scan du « Formulaire Réclamation » dans le dossier numérique du client,
- Classe l'original du formulaire dans le « Registre des réclamations ».

6. Traitement

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.

La personne en charge des réclamations en accuse réception auprès de l'acteur concerné, par mail 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 :

- Renseigner l'onglet « Incidents Qualité » du logiciel de gestion de manière précise en indiquant toutes les étapes d'échange avec le « Réclamant » et toutes autres personnes impliquées à ce sujet,
- Répondre point par point aux demandes du « Réclamant » *,
- Réunir tout document étayant chacun des éléments de réponse fourni,
- Une fois la réponse adressée au « Réclamant », l'ensemble du dossier est archivé au « Registre des réclamation ».

**Réponse apportée au « Réclamant »*

La personne en charge des réclamations 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 au « Réclamant ». 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 XYLAN Formations 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.

7. Délai de réponse

Une réponse doit être apportée au « Réclamant » 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 au « Réclamant » dans le délai imparti, XYLAN Formations tient informé le « Réclamant » 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.

8. Réponse

La réponse est rédigée, par écrit, par la personne responsable des réclamations. En cas de rejet ou de refus de la solution apportée par XYLAN Formations, en totalité ou partiellement, et/ou si aucune solution amiable n'a pu être trouvée, le « Réclamant » peut faire appel à un médiateur de son choix. La réponse apportée au « Réclamant » précisera les voies de recours possibles, et les coordonnées d'un médiateur.

9. 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 et le « Formulaire de réclamation »,
- Une copie des pièces justificatives ayant servi à résoudre la réclamation,
- La copie du courrier de réponse au « Réclamant »,

La réclamation est conservée et archivée 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 le RGPD.

10. Tenue du Registre des réclamations

Le Registre des réclamations est composé :

- De chaque réclamation,
- Des dysfonctionnements constatés,
- Des 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 client,
- Numéro et date de la réclamation,
- Objet et description de la réclamation,
- Contrat, produit ou service visé par la réclamation,
- Intervenants éventuellement concernés par la réclamation (personnes physiques ou morales),
- Réponse apportée à la réclamation et date de la réponse apportée,



- Actions menées (avec dates),
- Résolution du dysfonctionnement ou du mécontentement,
- Forme qu'a pris la réclamation (téléphone, entretien, email, courrier, autre),
- Indication sur l'emplacement des pièces justificatives archivées (fichiers électroniques ou papier pouvant contenir par exemple les documents suivants : mémo interne, courrier/email reçu, copie de la réponse, ...).

11. Synthèse des actions d'amélioration continue

Chaque réclamation sera consignée dans le tableau « Synthèse des actions d'amélioration continue » dans lequel seront repris les éléments suivants :

- Date inscription : date à laquelle a été prise la décision de réaliser l'amélioration,
- A améliorer : dysfonctionnement constaté, indicateur hors des clous, choix stratégique, ...
- Actions correctives ou évolution : mesures prises, changements mis en œuvre,
- Date de mise en œuvre,
- Évaluation : qualité de la mise en œuvre, les effets attendus sont-ils présents ?
- Date clôture.

12. Contrôle interne

Cécile LAPAZ établira un rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne des réclamations et de leur traitement.

Dernière mise à jour de la procédure 11/2021