

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Formatopia — recueil, traitement et suivi

Cette procédure s'applique à toute difficulté, réclamation ou aléa exprimé par un stagiaire, une entreprise, un financeur ou toute partie prenante, quel qu'en soit le canal : e-mail, messagerie ou tchat de la plateforme, téléphone, courrier.

Les 6 étapes

- 1. Enregistrement.** Toute réclamation est inscrite le jour de sa réception au registre des réclamations, avec un numéro unique, et une fiche de réclamation est ouverte.
- 2. Accusé de réception.** Le réclamant reçoit un accusé de réception sous 48 heures ouvrées.
- 3. Analyse.** Le responsable qualité (le Président) identifie les faits, la cause et l'éventuel impact sur d'autres stagiaires.
- 4. Réponse.** Une réponse écrite et motivée est apportée sous 8 jours ouvrés, avec, le cas échéant, la solution proposée.
- 5. Médiation.** Si le désaccord persiste et que le réclamant est un consommateur, il est informé de son droit de saisir gratuitement le médiateur : Société Médiation Professionnelle - Médiateurs Associés (saisine@mediateur-consommation-smp.fr, mediateur-consommation-smp.fr).
- 6. Clôture et amélioration.** La réclamation est clôturée au registre. Toute cause récurrente ou significative donne lieu à une action d'amélioration inscrite au plan d'action qualité, dont l'efficacité est vérifiée.

Responsabilités

Le Président, Yassine Barka, est responsable de l'enregistrement, de l'analyse et de la réponse. Le tuteur transmet sans délai toute réclamation reçue par la plateforme. Le registre est revu lors de la revue qualité et sert de base à l'amélioration continue.

FICHE DE RÉCLAMATION

À compléter pour chaque réclamation reçue

1. RÉCEPTION

N° de réclamation : _____ Date de réception : ____ / ____ / ____ Reçue par : _____

Canal : ☐ E-mail ☐ Plateforme (messagerie/tchat) ☐ Téléphone ☐ Courrier ☐ Autre : _____

2. RÉCLAMANT

Nom et prénom / organisme : _____

Statut : ☐ Stagiaire ☐ Entreprise ☐ Financier ☐ Autre : _____

Coordonnées (e-mail, téléphone) : _____

Formation concernée : ☐ Excel ☐ Word ☐ PowerPoint ☐ Outlook Niveau : ☐ Débutant ☐ Intermédiaire ☐ Expert

3. OBJET DE LA RÉCLAMATION

Description des faits et attentes du réclamant :

4. TRAITEMENT

Accusé de réception envoyé le : ____ / ____ / ____ (délai : 48 h ouvrées)

Analyse et cause identifiée :

Solution ou action corrective proposée :

Réponse écrite envoyée le : ____ / ____ / ____ (délai : 8 jours ouvrés)

5. CLÔTURE

Issue : ☐ Réclamation résolue ☐ Désaccord persistant (médiateur communiqué au consommateur le ____ / ____ / ____)

Action d'amélioration créée au plan d'action qualité : ☐ Non ☐ Oui, n° _____

Date de clôture : ____ / ____ / ____ Visa du responsable : _____