

## 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, évaluées par la MDAV

### 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, évaluées **par la MDAV** sont concernées.
- La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes auxdites actions de formation professionnelle (prospects, clients, commanditaires, stagiaires, financeurs, certificateur de l'OF, prescripteurs, sous-traitants, institutions ayant un lien direct dans le processus desdites actions).

### 3. Grands principes

- Si une « partie prenante » manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, de manière verbale ou écrite, cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement au moyen du formulaire adéquat. Ce formulaire est disponible sur demande directe par mail à **formation@mdavendee.fr** en indiquant « RECLAMATION » dans l'objet du mail, ou par voie postale : 184 bd Aristide Briand 85000 La Roche Sur Yon
- 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. Le « réclamant » est averti des modalités de traitement des réclamations, et reçoit une réponse appropriée dans les meilleurs délais. Si besoin, le recours à un Médiateur externe peut être requis, prioritairement aux voies judiciaires usuelles, notamment en cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation.
- 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 de la réclamation consiste à :

- Identifier et centraliser les réclamations réceptionnées au moyen du formulaire de réclamation dans sa version en vigueur à la date de la réclamation ;
  - Traiter la réclamation dans les délais ;
  - Veiller à la satisfaction du client en conséquence ;
- 
- Mettre en place des actions correctives ;

- Établir 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. Dans le cas où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'informations complémentaires sera adressée au « Réclamant » avant inscription au Registre des Réclamations.
- 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 de 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 des Réclamations pendant une durée de 7 (sept) 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.

#### **6. Contrôle interne :**

- La MDAV établit un rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne des réclamations et de leur traitement.
- Les réclamations seront regroupées par thème pour mieux les analyser et appliquer un plan d'amélioration.