



V3 – Décembre 2023



Modalités de gestion des difficultés et Réclamations

Procédures de réception, de traitement et de suivi

ORREA est un organisme de formation, enregistré sous le numéro 237 603 auprès du préfet de Région de Normandie, sous la responsabilité de Madame Rachel BLONDEL. ORREA est certifié QUALIOPi pour les actions de Formation.

Définition

- Une réclamation (action visant à faire respecter un droit ou à demander une chose due par écrit) est une déclaration actant le mécontentement de tout acteur au sein des parties prenantes de notre organisme de formation.
- 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 notre organisme (en utilisant les moyens mentionnés ci-dessous)

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



V3 – Décembre 2023



1. Modalités de transmission de la réclamation

Les réclamations doivent être adressées par courrier, par email ou par téléphone (avec une confirmation écrite) :

- Un courrier écrit à l'attention de Madame Karine BERTHELOT – ORREA – 13 place d'Armes – 76700 HARFLEUR
- Un courriel à l'adresse suivante contact@orrea.net, en précisant l'objet Réclamation dans l'objet du courriel
- Un appel téléphonique au 02 35 51 10 10. Une confirmation écrite ou par email sera systématiquement demandée.

Les réclamations adressées par les clients font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide

NB : Si un acteur au sein des parties prenantes manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, tout collaborateur d'ORREA doit faire face à la situation aussi rapidement que possible, en fonction de ses attributions et de son expérience. Le collaborateur en informe la responsable pédagogique et /ou les deux dirigeantes de l'entreprise, qui jugent de la nécessité de considérer le désagrément exposé comme une réclamation ou non.

2. Modalités de traitement de la réclamation

A la réception de la réclamation, Madame Karine BERTHELOT, responsable qualité d'ORREA, procède aux opérations suivantes :

1) Enregistrement de la réclamation dans le tableau de suivi des réclamations.

- Date de réception
- Nom du réclamant et structure / partie prenante
- Description de la réclamation (motif de non-conformité, cause, situation)

Si la réclamation était jugée incomplète, une demande d'information complémentaire serait adressée au réclamant afin de pouvoir traiter le dossier dans de bonnes conditions.



V3 – Décembre 2023



2) Traitement de la réclamation

- Actions
- Résolution
- Date de réponse au client (sous 10 jours)
- Copie de la réponse apportée au client (si existant)

Le traitement de la réponse et l'envoi de la réponse au client se fait dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation.

3) Sont consignées au registre des réclamations.

- La réclamation écrite du client (détaillée dans le tableau de suivi des réclamations)
- Les actions et solutions apportées à la réclamation (détaillées également dans le tableau de suivi)
- Une copie de la réponse apportée au client (si existence d'une trace écrite)

4) Suivi et contrôle des réclamations

- Les réclamations font l'objet d'un suivi qualitatif et chronologique dans le tableau de suivi des réclamations
- En fonction de leur nature et du sujet à traiter, elles font aussi l'objet d'un suivi dans le cadre des différentes instances de pilotage et/ou pédagogiques de la structure.

ORREA s'engage à répondre aux demandes d'information du réclamant sur le déroulement du traitement de sa réclamation.

En cas de conflit, un médiateur de la consommation peut être saisi.