

## Procédure de réclamation

### Procédure simplifiée de recueil, de prise en compte, et de traitement de réclamation formulée par les « parties prenantes » aux actions de formation professionnelle conçues, commercialisées, animées, évaluées par l'ARIFTS

#### Télécharger le formulaire de réclamation

#### 1. Définition (Guide Qualiopi 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 ».

C'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 l'ARIFTS sont concernées.

La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes aux dites actions de formation professionnelle (prospects, clients, commanditaires, stagiaires, financeurs, certificateur de l'ARIFTS, prescripteurs, éventuels 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 (en face à face ou téléphonique), cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement au moyen du **formulaire adéquat**. Ce formulaire est disponible sur le site de l'ARIFTS. Si vous rencontrez une difficulté au regard de cette démarche vous pouvez nous contacter par mail à l'adresse suivante [qualite@arifts.fr](mailto:qualite@arifts.fr).

Ces réclamations feront l'objet d'un traitement raisonnable et rapide.

Chaque document doit être consigné et des mesures de traitement sont mises en place rapidement. Le « réclamant » est averti des modalités de traitement 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 dans sa version en vigueur à la date de la réclamation,

- Traiter la demande dans les délais,
- Veiller à la satisfaction du client en conséquence,
- Mettre en place des actions correctives,
- Etablir 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.

Les éléments figurant au Registre sont :

- Numéro de la réclamation
- Date de réception du formulaire conforme de réclamations, complété par le « Réclamant »
- Nom, Prénom, Mail, Adresse du réclamant
- Lieu
- Objet de la réclamation
- Contrat, produit ou service visé par la réclamation
- Description de la réclamation
- Intervenants éventuellement concernés par la réclamation
- Identification des manquements de l'ARIFTS
- Réponse apportée à la réclamation (réponse positive ou négative à la demande du client)
- Actions menées (avec dates)
- Résolution du dysfonctionnement ou du mécontentement
- Date de réponse au « Réclamant »

Chaque réclamation fera en outre l'objet d'une **Fiche de suivi** dans lequel seront repris les éléments suivants :

- La réclamation écrite du client sur le formulaire en vigueur
- Les actions et les solutions apportées à cette réclamation, avec toutes pièces justificatives utiles
- Une copie de la réponse apportée au « Réclamant »

En conformité avec le RGPD, la réclamation est conservée dans le Classeur des Réclamations pendant une durée de trois ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la relation avec la « partie prenante », puis archivée après anonymisation, pendant une durée complémentaire de quatre ans à des fins statistiques et d'amélioration continue de la qualité.

## 6. Contrôle interne :

La cellule Qualité de l'ARIFTS établit un rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne des réclamations et de leur traitement.

*Version 2 – 29-11-2022*