

Objet	Procédure de Gestion de réclamations des clients
Date de mise à jour	Juillet 2023
Emetteur	Actiformation
Rédacteur	Lionel Fieu
Périmètre d'application	Actiformation
Diffusion	Actiformation

Sommaire

I. PERIMETRE ET ENCADREMENT	2
A. Objectifs de la procédure	2
B. Personnes concernées et définitions	2
1) Réclamations	2
2) Tiers	2
II. MISE EN ŒUVRE DU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS	3
A. Réception des réclamations	3
B. Détail du processus de traitement de la Réclamations	3
1) La réception de la réclamation	4
2) L'identification, le traitement et la clôture de la réclamation	4
C. Suivi des Réclamations	5
D. Dispositif de contrôle interne	5

I. PERIMETRE ET ENCADREMENT

A. Objectifs de la procédure

Cette procédure fixe les règles applicables aux collaborateurs d'Actifformation en cas de **réclamations** (la ou les « **Réclamations** ») en provenance de **tiers** (le ou les « **Tiers** »).

B. Personnes concernées et définitions

1) Réclamations

Une réclamation est l'expression écrite ou réceptionnée par tout moyen traçable, actant du mécontentement d'une relation client, fondée ou non, exprimée par écrit ou par tout moyen traçable, par un Tiers (client ou non) mettant en cause directement ou indirectement un service d'Actifformation et susceptible de porter atteinte à l'image de d'Actifformation ou de comporter un risque financier.

« Une réclamation se définit comme l'expression d'un mécontentement envers un professionnel quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle est formulée. Elle peut émaner de toute personne, y compris en l'absence de relation contractualisée avec le professionnel : clients (particuliers ou professionnels), anciens clients, bénéficiaires, personnes ayant sollicité du professionnel la fourniture d'un produit ou service ou qui ont été sollicitées par un professionnel, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit. »

Sont par conséquent exclues les simples demandes d'information ou de corrections ou encore, les expressions d'attentes ou les sollicitations d'avantages qui relèvent de la négociation commerciale et peuvent donner lieu à des réductions, remises ou exonérations accordées par l'entité concernée.

La notion de Réclamation s'entend de manière large :

- Simple courrier de contestation, y compris email, adressé directement à un service d'Actifformation;
- Simple courrier de contestation, y compris email, adressé à un Tiers (contrepartie, conseil), mais mettant en cause Actifformation et dont cette dernière aurait connaissance ;
- Mise en demeure reçue d'un avocat-conseil du Tiers ;
- Visite d'huissier sur la base d'une requête ;
- Assignation en justice délivrée par un huissier ;
- Visite d'une autorité judiciaire ou administrative ;
- Etc.

2) Tiers

La notion de Tiers s'entend comme toute entité ou personne physique tierce à d'Actifformation, en particulier :

- Client ou prospect d'Actifformation;
- Fournisseur ou prestataire de tout type ;
- Toute administration ou autorité publique.

II. MISE EN ŒUVRE DU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

A. Réception des réclamations

Les collaborateurs de d'Actifformation réceptionnant une réclamation doivent :

1 : Identifier les réclamations, telle que définie au I.B.1 de la présente procédure, formulées par la clientèle quel que soit leur canal d'expression (écrit ou oral).

2 : Pour les réclamations formulées à l'oral (numéro de téléphone non surtaxé, lieu d'accueil de la clientèle...) ou par messagerie instantanée ne permettant pas au réclamant de disposer d'une copie datée de sa réclamation, d'inviter ce dernier à formaliser son mécontentement au moyen d'un support écrit durable s'il ne peut lui être donné immédiatement entière satisfaction, soit en lui donnant l'Email du Responsable des Réclamations de d'Actifformation : contact@actif-formation.fr

3 : Le responsable des Réclamations devra :

- Envoyer un accusé de réception au client dans le délai auquel Actifformation s'est engagée ;
- Tenir informé le client du déroulement du traitement de sa réclamation, notamment dans le cas où la survenance de circonstances ou particularités dans le traitement de la réclamation entraînent un dépassement des délais annoncés au client ;
- En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, préciser les voies de recours possibles ;
- Eviter toute confusion entre l'entité et le dispositif de médiation indépendant (courriers, intitulés de services), dans la communication envoyée au client.

La société accuse réception de la Réclamation dans un **délai maximal de dix jours ouvrables à compter de la réception de la dite réclamation**, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai.

B. Détail du processus de traitement de la Réclamations

Le processus de gestion des réclamations doit recenser :

- La réception de la réclamation ;
- L'identification et le traitement de la réclamation ;
- La transmission de la réponse au client et la clôture de la réclamation.

Le traitement de la Réclamation consiste à répondre au Tiers qui en est à l'initiative dans un **délai raisonnable** tenant compte de la nature de la demande et de la complexité de la situation.

Principales étapes du traitement des Réclamations



1) La réception de la réclamation

Les réclamations se présentent sous forme de courrier postal, fax, e-mail, appel téléphonique. Elles sont transmises sans délais au responsable réclamation : Monsieur Lionel Fieu

Chaque réclamation réceptionnée par tout moyen **traçable** doit faire l'objet :

- D'un enregistrement et de l'ouverture d'un dossier ;
- D'un accusé de réception dans un **délai maximum de 10 jours ouvrables à dater de la réception de la date de la réclamation**, à défaut de réponse dans ce délai.

2) L'identification, le traitement et la clôture de la réclamation

Le traitement de la Réclamation doit être effectué dans un délai raisonnable. Pour un traitement simple, le délai de réponse ne doit en aucun cas excéder 15 jours. De manière générale, les collaborateurs de d'Actifformation répondent aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation, le cas échéant.

Dans le cas d'une résolution complexe de la Réclamation qui entrainerait un délai de traitement plus long, il convient d'en informer le Tiers par écrit dans les 10 jours en justifiant le retard de la réponse à venir et, en tout état de cause, dans un **délai maximum de deux mois** à compter de la réception de la réclamation.

Pour les Réclamations à caractère juridique, le collaborateur d'Actiformation récepteur de la Réclamation (généralement le responsable du dossier) doit se rapprocher sans délai du Responsable Réclamation en lui transmettant :

- Copie de la Réclamation ;
- Synthèse exposant tout élément contextuel utile au bon traitement de la Réclamation.

En concertation avec la Direction d'Actiformation, le Responsable Réclamation établira une **réponse écrite sous forme de courrier simple ou de LRAR**, selon le cas. En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, la réponse apportée au client contient les voies de recours possibles, notamment l'existence et les coordonnées du ou des médiateur(s) compétent(s). La formulation de cette réponse évite toute confusion, en particulier dans l'intitulé des services ou dans les courriers adressés au client, entre, d'une part, les services de traitement des réclamations du professionnel et, d'autre part, le dispositif de médiation indépendante.

Cette réponse, validée par la Direction de d'Actiformation est signée par le Responsable des Réclamations.

C. Suivi des Réclamations

Un **registre** informatique des Réclamations tenu par le Responsable des Réclamations doit répertorier toutes les Réclamations.

En fonction de la nature de la Réclamation et du degré de gravité apprécié par le Responsable des Réclamations (notamment risque financier et/ou de réputation majeur), celle-ci évaluera l'opportunité de faire appel à un Cabinet d'avocats et en réfèrera à la Direction d'Actiformation.

Le cas échéant, le registre informatique permet au Responsable des Réclamations d'identifier les dysfonctionnements éventuels à l'origine des Réclamations et, le cas échéant, de mettre en œuvre des actions correctives pour le futur. Le détail de ses travaux est alors présenté dans le rapport annuel de conformité et/ou lors des Comités de Contrôle Interne.

D. Dispositif de contrôle interne

Au titre du contrôle de second niveau, le Responsable des Réclamations d'Actiformation s'assure du bon fonctionnement du dispositif de traitement des réclamations. A ce titre, il s'assure que la procédure de traitement des réclamations mise en œuvre est efficace, notamment par un contrôle adapté sur :

- l'information délivrée aux clients, l'organisation et la qualité du traitement des réclamations ;
- l'identification des manquements et mauvaises pratiques en matière de commercialisation et de protection de la clientèle.