



PROCEDURE RECLAMATIONS

PARTIE 1 = PROCEDURE	1
1. RECLAMATION : OBJET	1
2. CHAMP D'APPLICATION.....	1
3. GRANDS PRINCIPES	2
4. DESCRIPTION DU PROCESSUS	2
5. ENREGISTREMENT ET TRAITEMENT DE LA RECLAMATION	2
6. CONTROLE INTERNE	3
PARTIE 2 = FORMULAIRE DE RECLAMATION	4
1- PRENOM/NOM DE L'INTERLOCUTEUR QUI EMET LA RECLAMATION	4
2- PRENOM/NOM DE LA PERSONNE QUI EST DIRECTEMENT CONCERNEE PAR LA RECLAMATION	4
3-IDENTIFICATION PRECISE DU MODE DE REPONSE SOUHAITE	4
4- OBJET PRECIS DE LA RECLAMATION	4
5-DESCRIPTION EXPLICITE DE LA RECLAMATION	4
6- NUMERO ET DATE DE RECEPTION DE LA RECLAMATION.....	5
7- IDENTIFICATION DU MODE DE RECEPTION DE LA RECLAMATION	5
8-TYPE ET MODALITES DE REPONSE ADRESSEE A L'INTERLOCUTEUR.....	5
9-DATE DE CLOTURE DE LA RECLAMATION	5
10-DATE ET VISA DE INLODE	5

PARTIE 1 = PROCEDURE

1. RECLAMATION : OBJET

« 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 INLODE, sont concernées.

La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes auxdites actions de formation



professionnelle (prospects, clients, commanditaires, stagiaires, financeurs,...).

3. GRANDS PRINCIPES

Si une partie prenante manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, de manière verbale (en face à face ou par téléphone) ou écrite, ladite partie prenante est invitée à formaliser son mécontentement au moyen du formulaire adéquat.

Ce formulaire est disponible en partie 2 dudit document ou sur demande directe par mail faite à INLODE [sylvain.piron@inlode.com], en indiquant « RECLAMATION » dans l'objet du mail, ou par voie postale : INLODE – 5 rue du pré Saint Germer 60270 GOUVIEUX

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 disponible en partie 2 du présent document 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,
- Etablir et suivre des indicateurs liés aux réclamations des clients, pour améliorer les dispositifs.

5. ENREGISTREMENT ET TRAITEMENT DE LA RECLAMATION

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 ».
- Date de réclamation initiale (si information pertinente).
- Mode de réclamation initiale.
- Nom du client
- Objet de la réclamation
- Contrat, produit ou service visé par la réclamation
- Intervenants éventuellement concernés par la réclamation (personnes physiques ou morales)
- Opération(s) concernée(s)
- Description de la réclamation
- Identification des manquements de INLODE

INLODE

- 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 »
- Numéro du formulaire de réponse au « Réclamant »
- Indications sur l'emplacement des pièces justificatives.

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 présent en Partie 2 du document 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. CONTROLE INTERNE

INLODE établit un rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne des réclamations et de leur traitement.



PARTIE 2 = FORMULAIRE DE RECLAMATION

1- PRENOM/NOM DE L'INTERLOCUTEUR QUI EMET LA RECLAMATION

NOM :

PRENOM :

2- PRENOM/NOM DE LA PERSONNE QUI EST DIRECTEMENT CONCERNEE PAR LA RECLAMATION

NOM :

PRENOM :

3-IDENTIFICATION PRECISE DU MODE DE REPONSE SOUHAITE

Par mail (*indiquer l'adresse email*) :

Par courrier (*indiquer l'adresse courrier*) :

4- OBJET PRECIS DE LA RECLAMATION

5-DESCRIPTION EXPLICITE DE LA RECLAMATION

(dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenants, conditions éventuelles de survenue du dysfonctionnement, etc.)



6- NUMERO ET DATE DE RECEPTION DE LA RECLAMATION

7- IDENTIFICATION DU MODE DE RECEPTION DE LA RECLAMATION

- Numéro de téléphone
- Adresse Mail
- Adresse Postale
- Lieu physique

(si réclamation orale par téléphone ou en face-à-face, l'interlocuteur devra la confirmer sous forme écrite dans ses meilleurs délais).

La réclamation écrite sera annexée au présent formulaire

8-TYPE ET MODALITES DE REPONSE ADRESSEE A L'INTERLOCUTEUR

9-DATE DE CLOTURE DE LA RECLAMATION

10-DATE ET VISA DE INLODE