



Raison sociale : CMC FORMATIONS

136 Chaussée du Sillon – 35 400 Saint-Malo

02 23 18 46 26 - Site : <https://www.mycpf.eu/>

SIRET 847 622 545 00014 – Datadock : DD.0079449 -

« Enregistré sous le numéro 53351067135 auprès du préfet de Région Bretagne.

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. »

## **PROCEDURE SIMPLIFIEE DE RECUEIL, DE PRISE EN COMPTE, ET DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS FORMULEES PAR LES « PARTIES PRENANTES » AUX ACTIONS DE FORMATION PROFESSIONNELLE CONCUES, COMMERCIALISEES, ANIMEES, EVALUEES PAR CMC FORMATIONS**

### **1. Définition (Guide RNCQ Ministère du Travail) :**

« 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 CMC FORMATIONS, sont concernées, et les différents accompagnements pédagogiques. 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 Dominique Dancoisne – INEXFOR, 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 au 02.23.18.46.26 ou 06.30.97.33.84) ou écrite, cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement au moyen du formulaire adéquat. Sur demande directe par mail faite à Pascal PIGNOT – CMC FORMATIONS [saint-malo@cours-et-methode.fr] , en indiquant « RECLAMATION » dans l'objet du mail, ou par voie postale : CMC FORMATIONS – 136 Chaussée du Sillon, 35 400 SAINT-MALO

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 :

- Formaliser les réclamations client = Identifier et centraliser les réclamations réceptionnées au moyen du formulaire dans sa version en vigueur à la date de la réclamation.
- Confirmer au client la prise en compte de sa réclamation
- Traiter la réclamation
- Veiller à la satisfaction du client en conséquence,
- Clôturer la réclamation :
- Établir et suivre des indicateurs liés aux réclamations des clients (analyser), pour améliorer les dispositifs.



Raison sociale : CMC FORMATIONS  
136 Chaussée du Sillon – 35 400 Saint-Malo  
02 23 18 46 26 - Site : <https://www.mycpf.eu/>  
SIRET 847 622 545 00014 – Datadock : DD.0079449 -  
« Enregistré sous le numéro 53351067135 auprès du préfet de Région Bretagne.  
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. »

## 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 ».
- 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 autres que Pascal PIGNOT – CMC FORMATIONS)
- Opération(s) concernée(s)
- Identification des manquements de l'OF Pascal PIGNOT – CMC FORMATIONS
- 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 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

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



Raison sociale : CMC FORMATIONS

136 Chaussée du Sillon – 35 400 Saint-Malo

02 23 18 46 26 - Site : <https://www.mycpf.eu/>

SIRET 847 622 545 00014 – Datadock : DD.0079449 -

« Enregistré sous le numéro 53351067135 auprès du préfet de Région Bretagne.

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. »

## Logigramme : Procédure de gestion des réclamations

