Procédure de traitement des réclamations et d'amélioration continue

Accusé de réception sous 48 heures ouvrées
samedis, dimanches et jours fériés exclus

Réponse écrite et motivée sous 15 jours
jours calendaires, à compter de la réception

1 Objet et champ d'application

Cette procédure décrit comment Proactiv'Formation (HERNANDEZ SASU) recueille et traite les réclamations, et comment l'organisme s'améliore à partir des réclamations, des appréciations et de l'analyse des risques pesant sur la qualité de ses prestations (référentiel national qualité, indicateurs 31 et 32).

Elle s'applique à toute personne concernée par une prestation : **stagiaires, clients et commanditaires, financeurs, formateurs et intervenants, partenaires** (organismes donneurs d'ordre, structures d'accueil). Une réclamation est l'expression d'une insatisfaction, écrite ou orale, à laquelle une réponse est attendue ; les appréciations recueillies en fin de formation sont traitées comme des retours, sauf si elles contiennent une réclamation.

2 Comment adresser une réclamation

Formulaire en ligne	www.proactiv-formation.fr/espace/reclamation.php : numéro de réclamation et accusé de réception envoyés automatiquement par courriel.
Courriel	contact@proactiv-formation.fr
Courrier	HERNANDEZ SASU – Proactiv'Formation, 4 rue de la Cachette, 69250 Fleurieu-sur-Saône
Oralement	Par téléphone ou pendant une session : la réclamation est enregistrée par le responsable, qui en confirme la teneur par écrit à la personne.

3 Étapes du traitement

	Étape	Délai
1	**Réception et enregistrement** au registre des réclamations : numéro REC-année-numéro, date et heure, canal, réclamant, formation concernée, objet et description.	**Dès la réception (au plus tard le jour ouvré suivant)**
2	**Accusé de réception** écrit : numéro de la réclamation, rappel des délais, contact. Automatique pour le formulaire en ligne ; envoyé par le responsable dans les autres cas, et sa date notée au registre.	**48 heures ouvrées**
3	**Analyse** : faits, causes, échanges si nécessaire avec le réclamant, le client, le financeur ou l'organisme donneur d'ordre. L'analyse des causes est notée au registre.	**Dès l'enregistrement**
4	**Réponse écrite et motivée** au réclamant : ce qui a été constaté, la suite donnée et, le cas échéant, la solution proposée. Si l'analyse demande plus de temps, une réponse d'étape motivée est envoyée dans le délai, avec la date prévue de la réponse définitive.	**15 jours calendaires après la réception**
5	**Clôture** lorsque la réponse est faite et, s'il y a lieu, la solution mise en œuvre ; date de clôture au registre.	**Après la réponse**
6	**Action d'amélioration** si la réclamation révèle un dysfonctionnement : constat, action décidée, échéance, inscrits au registre des actions d'amélioration et reliés à la réclamation.	**Décidée à l'analyse**
7	**Suivi de l'efficacité** : après la mise en œuvre, vérification que le problème ne se reproduit pas, notée et datée.	**À l'échéance de l'action**

4 Amélioration continue et analyse des risques

Toutes les sources d'amélioration alimentent un registre unique des actions d'amélioration : réclamations, questionnaires de satisfaction, évaluations des acquis, retours des clients, des financeurs et des formateurs, veille, audits. Chaque action précise son origine, le constat, l'action décidée, l'échéance, son état (prévue, en cours, réalisée, abandonnée) et la vérification de son efficacité.

Les risques pesant sur la qualité des prestations (par exemple : indisponibilité du formateur, accident en séance, besoin lié au handicap non identifié, violences ou discriminations, information publique inexacte, sous-traitance sans répartition écrite des responsabilités) sont analysés selon leur probabilité et leur gravité (1 à 4), leur criticité (probabilité × gravité) et les mesures existantes ou à prendre. L'analyse est revue au moins une fois par an, et après tout incident ou toute réclamation importante ; les mesures à prendre deviennent des actions d'amélioration.

5 Bilan annuel

Chaque année, en janvier, le responsable analyse l'année écoulée : nombre et motifs des réclamations, délais tenus, appréciations et autres retours, actions réalisées et leur efficacité, revue de l'analyse des risques. Les conclusions donnent lieu, si besoin, à de nouvelles actions. Ce bilan est daté et conservé.

6 Conservation et données personnelles

Les réclamations, réponses et actions sont conservées **5 ans après la clôture**. Les données servent uniquement au traitement de la réclamation et à l'amélioration de la qualité ; elles figurent au registre des traitements de l'organisme. Droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition : contact@proactiv-formation.fr ; réclamation possible auprès de la CNIL.

7 Responsable

Xavier Hernandez, président et formateur, est responsable de l'application de cette procédure, de la tenue des registres (réclamations, actions d'amélioration, analyse des risques) et du bilan annuel. Contact : contact@proactiv-formation.fr · 07 69 66 18 47.

Proactiv'Formation (Synaxis, HERNANDEZ SASU) · 4 rue de la Cachette, 69250 Fleurieu-sur-Saône · SIRET 939 168 696 00028 · Déclaration d'activité n° 84692561569 (préfet de la région Auvergne-Rhône-Alpes) : cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État