Traitement des réclamations pour les formations dispensées par le CIDFF 35

Procédure simplifiée de recueil, de prise en compte, et de traitement de réclamation formulée par les « Parties prenantes » aux actions de formation conçues, animées et évaluées par le CIDFF 35. Version en date de 2021.

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* ».

Il s'agit donc d'une déclaration actant le mécontentement d'une partie prenante envers une action de formation réalisée par le CIDFF 35.

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 conçues, animées, évaluées par le CIDFF 35 sont concernées par cette procédure.

La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes auxdites actions de formation professionnelle (commanditaires, stagiaires, financeurs, éventuels sous-traitants, institutions ayant un lien direct dans le processus desdites formations).

3- Grands principes :

Si une « partie prenante » manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, elle est invitée à le formaliser par écrit au moyen du formulaire adéquat. Ce formulaire est disponible sur Internet ou sur demande directe par mail à secretariat@cidff35.fr, en indiquant « Réclamation » dans le mail.

Elles feront l'objet d'un traitement raisonnable et rapide.

Chaque document doit être consignée et des mesures de traitement sont mises en place dans les meilleurs délais. Une réponse sera apportée à la personne ayant porté une réclamation auprès du CIDFF 35.

La confidentialité des données à caractère personnel est respectée, et la globalité de la présente procédure de réclamations est conforme aux dispositions du RGPD.

CIDFF D'ILLE-ET-VILAINE – Association loi 1901
Centres d'**I**nformation sur les **D**roits des **F**emmes et des **F**amilles
Siret 32478742300031 – Code NAF 8899 B
21 rue de la Quintaine – 35000 Rennes – Tel. 02 99 30 80 89 – Fax 02 99 31 72 24
E-mail : secretariat@cidff35.fr

4- Description du processus :

Un traitement rapide et efficace (dans les limites des ressources de l'organisme de formation du CIDFF 35) consiste notamment 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 selon l'organigramme de l'OF
- Veiller à la satisfaction de la partie prenante en conséquence
- Mettre en place des mesures correctives
- Établir et suivre des indicateurs liés aux réclamations des parties prenantes, pour améliorer les formations dispensées

5- Enregistrement et traitement de la réclamation :

Chaque réclamation sera conservée dans un dossier numérique d'où l'envoi du formulaire par mail. Dans le cas où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'informations complémentaires pourra être adressée.

La réclamation est conservée et archivée pendant une durée de cinq (5) année en conformité avec le RGPD.

6- Contrôle interne :

La Direction du CIDFF 35 organise annuellement un contrôle interne des réclamations et de leur traitement.

CIDFF D'ILLE-ET-VILAINE – Association loi 1901
Centres d'**I**nformation sur les **D**roits des **F**emmes et des **F**amilles
Siret 32478742300031 – Code NAF 8899 B
21 rue de la Quintaine – 35000 Rennes – Tel. 02 99 30 80 89 – Fax 02 99 31 72 24
E-mail : secretariat@cidff35.fr