

procedure

Gestion des réclamations

Document actualisé le 6.11.2023

****

Page 1/2

Cette procédure a pour finalité de définir les différentes étapes et modalités de recueil et de gestion des réclamations portées par écrit à la connaissance de l’organisme de formation EMB Conseil RH.

**Définition d’une réclamation**

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 (stagiaire, bénéficiaire, entreprise, organisme financeur…) 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.

**Formulation d’une réclamation**

Les réclamations sont exprimées par écrit via le « formulaire de réclamation » disponible sur le site.

Les demandes doivent être envoyées estelle@embconseil.fr

**Dépôt de la réclamation**

Il sera adressé au « réclamant » un courriel, dans un délai de dix jours suivant la date de réception, notifiant l’accusé de réception de son formulaire ainsi que les délais de gestion de sa réclamation (délai maximum de 30 jours à compter de la date de réception de son mail).

Cette procédure de gestion de la réclamation est disponible sur le site internet de l’organisme de formation <https://embconseilrh.wixsite.com/emb-conseil-rh>

**Evaluation de la recevabilité et du niveau de gravité**

Une réclamation est jugée recevable si :

* + Les faits datent de moins de deux mois à la date de réception de la réclamation ;
	+ Les faits concernent une prestation de l’organisme de formation EMB Conseil RH, ses process, ses équipes ou ses prestataires ;
	+ L’action vise à faire respecter un droit, ou à demander une chose due recueillie par écrit.

**Analyse de la réclamation**

Le partage d’informations à caractère personnel du « Réclamant » exige le consentement au préalable de ce dernier.

**Résolution : proposition d’action**

Lors de la gestion de la réclamation, l’organisme de formation pourra s’appuyer sur toutes personnes et/ou toutes structures susceptibles de lui fournir tous les renseignements nécessaires relatifs à la plainte afin de conduire ses investigations avec diligence et bienveillance. L’organisme de formation EMB Conseil RH informera le
« Réclamant » de la décision motivée prise à la suite de la réclamation qu’il aura formulée.

**Communication de la décision au réclamant**

Si le « Réclamant » ne répond pas à la réponse qui lui est faite sous 15 jours à dater de la date d’envoi, la réclamation est considérée comme traitée et clause.

Le « Réclamant » peut émettre une constatation et faire appel de la décision une seule fois.

**Clôture de la réclamation**

A l’issue de la gestion de la réclamation, l’ensemble des preuves et les justificatifs documentaires représentatifs des actions mises en place du traitement de la réclamation, sont conservés dans le registre des réclamations pour une durée de cinq ans par l’organisme de formation EMB Conseil RH.

**Documents associés**

* Formulaire de réclamation
* Registre des réclamations