



FORMATION

Procédure de recueil, de prise en compte et de traitement des réclamations relatives aux prestations de formation professionnelle.

Définition, selon le glossaire de l'indicateur n° 31 du Guide de lecture RNQ du Ministère du Travail V.4.2 - 28 octobre 2019 :

« Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit ».

La présente procédure s'applique aux « parties prenantes » suivantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et organisations clientes.

Quand une « partie prenante » exprime un mécontentement, de manière verbale (de visu, par téléphone ou par tout moyen de communication virtuel ou à distance) ou écrite, cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement au moyen du **formulaire dédié**.

Ce formulaire est disponible :

- sur demande par mail à contact@mkconseil.fr
- par voie postale : MK CONSEIL : 2 rue Bernède 64140 LONS
- via le site internet : <https://mkconseil.fr/reglementation-qualiopi/>

Dans tous les cas, la réclamation est écrite.

Les réclamations adressées font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide, sous 48h, hors périodes de congés annuels.

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

Un traitement rapide et efficace de la réclamation consiste à :

- Identifier et centraliser les réclamations réceptionnées au moyen du formulaire dédié,
- Traiter la réclamation dans les délais,
- Veiller à la satisfaction de la « partie prenante » en conséquence,
- Mettre en place des actions correctives.

Chaque réclamation est consignée dans un registre des réclamations.

Les éléments figurant au Registre sont :

- Date de réception du formulaire,
- Date de réclamation,
- Mode de réclamation initiale,
- Nom du bénéficiaire, financeur, intervenant.e pédagogique ou organisation cliente,
- Objet de la réclamation,
- Date de réponse apportée à la réclamation,
- Réponse apportée.