

1. Définition (Guide RNCQ 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 ».
- 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 Ventalia**, sont concernées.
- La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes aux dites actions de formation professionnelle (prospectes, clients, commanditaires, stagiaires, financeurs de l'OF, prescripteurs, 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 ou écrite, cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement au moyen du formulaire adéquat. Ce formulaire est disponible sur demande directement par mail à **Ventalia** en indiquant « RÉCLAMATION » dans l'objet du mail, par voie postale ou via le formulaire de réclamation sur le site internet de Ventalia.
- 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 :

- Identifier et centraliser les réclamations réceptionnées au moyen du formulaire de réclamation dans sa version en vigueur à la date de la réclamation.
- Traiter la réclamation dans les délais courts.
- Veiller à la satisfaction du client en conséquence.
- Mettre en place des actions correctives.
- Établir et suivre des indicateurs liés aux réclamations des clients, pour améliorer les dispositifs.

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.

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 de réclamation en vigueur ;
- les actions et les solutions apportées à cette réclamation, avec toutes les 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 :

- **Ventalia** établit un rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne des réclamations et de leur traitement.

Mise à jour le 22/12/2020