

Procédure de gestion des réclamations

Dans le cadre de la formation professionnelle, les réclamations consistent pour le réclamant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, adressée par écrit (ou par téléphone puis recueilli par écrit) à l'organisme formateur faisant l'objet d'une réclamation.

Les réclamations s'appliquent aux difficultés prévisibles par l'organisme formateur rencontrées lors de la prestation de formation (exemples : travaux prévus par l'organisme affectant le bon déroulement de la formation, connaissance de matériel manquant et non remplacement de celui-ci, etc...)

Une réclamation peut être refusée dans le cas où :

- elle est jugée non pertinente (exemples : tarifs, couleur du diaporama de présentation, etc...)
- elle concerne un aléa non prévisible par l'organisme concerné (exemple : attentat, évènement climatique, etc...)
- l'organisme émetteur de la réclamation a préalablement été informé (exemples : tarifs, matériel non fourni, etc...)

Un traitement rapide et efficace de la réclamation consiste à :

- Identifier et centraliser les réclamations réceptionnées au moyen d'un formulaire de réclamation (Annexe 1)
- Traiter la réclamation dans les délais (30 (trente) jours à compter de la date de réception de la réclamation)
- Veiller à la satisfaction du client en conséquence (relance par mail ou par téléphone)
- Mettre en place des actions correctives selon la nature de la réclamation
- Identifier d'éventuelles réclamations récurrentes et y apporter les mesures nécessaires

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 est consignée dans un dossier distinct au sein d'un registre des réclamations.

Un document commun sera complété avec chaque nouvelle réclamation afin d'effectuer un suivi global des réclamations.

Les éléments figurant au registre sont :

- Numéro de la réclamation
- Date de réception du formulaire complété par le Réclamant
- Mode de réclamation initiale
- Nom de l'interlocuteur qui émet la réclamation
- Objet de la réclamation
- Contrat, produit ou service visé par la réclamation
- Intervenants éventuellement concernés par la réclamation
- Description précise de la réclamation par l'interlocuteur
- Type et modalités de réponse apportée à la réclamation
- Actions menées datées
- Résolution du dysfonctionnement ou du mécontentement
- Date de clôture du dossier ou de cessation de la relation avec la partie du Réclamant

Le « réclamant » est averti des modalités de traitement des réclamations, et reçoit une réponse appropriée dans les meilleurs délais.

La réclamation est conservée et archivée dans le Registre des Réclamations pendant une durée minimum 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 Règlement Général sur la Protection des Données.

Formulaire de réclamation

Document à compléter et retourner par e-mail à training@nannienergy.com

Partie à compléter par l'interlocuteur de la réclamation :

Prénom, Nom de l'interlocuteur qui émet la réclamation	
Société et fonction occupée	
Prénom, Nom de la personne concernée par la réclamation	
Société et fonction occupée	
Coordonnée à laquelle l'interlocuteur souhaite recevoir une réponse (adresse email ou postale)	
Objet de la réclamation	

Description précise et explicite de la réclamation (dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenants, conditions de survenue du dysfonctionnement) :

Partie à compléter par l'équipe formation de Nanni Industries

Numéro de la réclamation	
Date de réception du formulaire complété par le réclamant	
Date de clôture de la réclamation	
Mode de réception de la réclamation (Téléphone, mail, courrier)	
Type et modalités de réponse à adresser à l'interlocuteur	

Date et signature de l'interlocuteur

Date et signature de Nanni Industries

NANNI INDUSTRIES S.A.S.
11, avenue Abbé Mariotte
33260 La Teste de Buch
France
TEL +33 (0) 556 22 30 60
www.nannienergy.com

