

La présente procédure a pour objectif, de prendre en compte et de traiter des plaintes, réclamations et difficultés rencontrées par les « parties prenantes » aux actions de formation professionnelle conçues, commercialisées, animées et évaluées par la FD CMPP.

Définition

« 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 une insatisfaction, un mécontentement portant sur la qualité d'une ou des formations dispensées par la FDCMPP que ce dernier a reçues, reçoit ou requiert ou sur la qualité du service reçu ou requis.

Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation. Il s'agit alors d'une difficulté rencontrée ou d'une suggestion d'amélioration.

Champ d'application

La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes aux dites actions de formation professionnelle (stagiaires, formateurs-trices internes ou externes, financeurs).

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 Internet "Formulaire_reclamation_difficulté_V2022" ou sur demande directe par mail faite à FDCMPP fdcmpp.formations@gmail.com, en indiquant « RECLAMATION » dans l'objet du mail.

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

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

Description du processus

Un traitement rapide et efficace de la réclamation consiste à :

- Identifier et centraliser les réclamations réceptionnées au moyen du formulaire "Formulaire_reclamation_difficulté_V2022"
 - Traiter la réclamation dans les délais,
 - Veiller à la satisfaction du client en conséquence,
 - Mettre en place des actions correctives,
 - Etablir et suivre des indicateurs liés aux réclamations des clients, pour améliorer les dispositifs.



Procédure –

Recueil des plaintes, réclamations et difficultés rencontrées

[Enregistrement et traitement de la réclamation](#)

Chaque réclamation/difficultés/suggestion est renseignée dans le plan d'amélioration de la Qualité de la FDCMPP

[Contrôle interne](#)

La FD CMPP établit un bilan annuel sur les plaintes/réclamations/difficultés et le diffuse sur son rapport de performance annuel.