



Procédure de gestion des réclamations

1. Objet

La présente procédure a pour objet de définir les modalités de recueil, de traitement et de suivi des réclamations formulées par les bénéficiaires, clients, financeurs ou parties prenantes, dans le cadre des prestations proposées par l'organisme.

2. Champ d'application

Cette procédure s'applique à l'ensemble des prestations :

- Actions de formation
- Bilans de compétences
- Accompagnements individuels

Elle concerne toute réclamation portant sur :

- L'organisation
 - Le contenu pédagogique
 - Les modalités d'accompagnement
 - Les conditions d'accueil
 - Les aspects administratifs ou financiers
-

3. Définition d'une réclamation

Une réclamation est l'expression d'une insatisfaction, d'un dysfonctionnement ou d'un mécontentement, formulée par écrit ou à l'oral, concernant une prestation délivrée par l'organisme.

4. Modalités de dépôt d'une réclamation

Les réclamations peuvent être transmises par :

- Email : enphasecoaching@gmail.com
- Courrier : 14 rue Claude Chappe – 85000 LA ROCHE SUR YON
- Oralement (dans ce cas, une trace écrite est réalisée)

Crée le 15/02/2025

Màj : 16/04/2026

Toute réclamation est enregistrée dans un registre des réclamations.

5. Traitement de la réclamation

5.1 Accusé de réception

- Un accusé de réception est envoyé sous 2 jours ouvrés
- Il confirme la prise en compte de la demande

5.2 Analyse

- Analyse des faits et du contexte
- Recueil des éléments auprès des parties concernées
- Évaluation de la recevabilité de la réclamation

5.3 Réponse

- Une réponse est apportée sous 10 jours ouvrés
 - Elle précise :
 - Les conclusions de l'analyse
 - Les actions correctives éventuelles
 - Les modalités de résolution
-

6. Actions correctives

Selon la nature de la réclamation, l'organisme peut mettre en place :

- Une correction immédiate
 - Une action corrective
 - Une action préventive
 - Une adaptation des pratiques ou des supports
-

7. Suivi et traçabilité

Les éléments suivants sont conservés :

- La réclamation initiale
- L'accusé de réception
- Les échanges
- La réponse apportée
- Les actions mises en œuvre

Un registre des réclamations est tenu à jour.

8. Analyse et amélioration continue

Les réclamations sont analysées périodiquement afin de :

- Identifier les dysfonctionnements récurrents
- Mettre en place des actions d'amélioration
- Faire évoluer les prestations

Un indicateur de suivi (nombre de réclamations, typologie, délai de traitement) est mis en place.

9. Responsabilités

Le responsable de l'organisme est en charge :

- De la gestion des réclamations
- Du suivi des actions correctives
- De l'amélioration continue

Les formateurs et intervenants contribuent à la remontée des informations.

10. Information des parties prenantes

La procédure est communiquée aux bénéficiaires via :

- Le livret d'accueil
 - Les documents contractuels
-

11. Mise à jour

La présente procédure est revue régulièrement dans le cadre de la démarche qualité.