



PROCEDURE SIMPLIFIEE DE RECUEIL, DE PRISE EN COMPTE, ET DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

BILAN DE COMPETENCES – OPAC CATEGORIE 2

Version 1 juillet 2021

Cette procédure est une procédure simplifiée de recueil, de prise en compte et de traitement des réclamations formulées par les « parties prenantes » aux bilans de compétences conçus, commercialisés, animés et évalués par Cécile Beauval-Midy, Mespotentiels

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 :

Tous les bilans de compétences conçus, commercialisés, animés, évalués par Cécile BEAUVAL-MIDY – Mespotentiels, sont concernés.

La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes auxdites bilans de compétences (prospects, clients, commanditaires, stagiaires, financeurs, certificateur de l'OF Cécile Beauval-Midy, prescripteurs, éventuels 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 (en face à face ou au 06.12.30.28.01.) ou écrite, cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement au moyen du formulaire adéquat. Ce formulaire est disponible sur [Internet](#) ou sur le site <https://www.mespotentiels.com/a-propos> ou sur demande directe par mail faite à Cécile Beauval-Midy – Mespotentiels [cecile.beauval@mespotentiels.com] , en indiquant « RECLAMATION » dans l'objet du mail, ou par voie postale : Cécile BEAUVAL-MIDY – Mespotentiels – 28 avenue Henri Barbusse – 33700 MERIGNAC.

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 <https://forms.office.com/r/UQAV8Nku6y> dans sa version en vigueur à la date de la réclamation.
- Traiter la réclamation dans les délais,
- Veiller à la satisfaction du client en conséquence,

Cécile BEAUVAL-MIDY - Mespotentiels – Organisme de formation – Centre de bilan de compétences

28 avenue Henri Barbusse – 33700 Mérignac
www.mespotentiels.com | 06 12 30 28 01 | cecile.beauval@mespotentiels.com
N° SIRET : 849 310 545 00025 | APE : 7022Z

Déclaration d'activité de l'organisme de formation : 75 33 12185 33 auprès du préfet de région Nouvelle Aquitaine
Ce numéro ne vaut pas agrément de l'état



- 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.

Les éléments figurant au Registre sont :

- Numéro de la réclamation.
- Date de réception du formulaire conforme de réclamations, complété par le « Réclamant ».
- Date de réclamation initiale (si information pertinente).
- Mode de réclamation initiale.
- Nom du client
- Objet de la réclamation
- Contrat, produit ou service visé par la réclamation
- Intervenants éventuellement concernés par la réclamation (personnes physiques ou morales autres que Cécile Beauval-Midy)
- Opération(s) concernée(s)
- Description de la réclamation
- Identification des manquements du centre de bilan de compétences Cécile Beauval-Midy - Mespotentiels
- Réponse apportée à la réclamation (réponse positive ou négative à la demande du client)
- Actions menées (avec dates)
- Résolution du dysfonctionnement ou du mécontentement
- Date de réponse au « Réclamant »
- Numéro du formulaire de réponse au « Réclamant »
- Indications sur l'emplacement des pièces justificatives.
- Date de clôture de la réclamation

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 <https://forms.office.com/r/UQAV8Nku6y> en vigueur.
- Les actions et les solutions apportées à cette réclamation, avec toutes 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 :

Cécile Beauval-Midy, Mespotentiels établit un rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne des réclamations et de leur traitement.