

Procédure simplifiée de recueil, de prise en compte et de traitement des réclamations formulées par les « parties prenantes » aux actions de formation de La Colloc Agence

## 1. 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 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 La Colloc Agence, sont concernées et s'applique à l'ensemble des parties prenantes concernées par les actions de formation.

## 3. Grands principes

Un formulaire est mis à disposition pour porter réclamation. Il est disponible sur simple demande à l'adresse [agence@la-colloc.com](mailto:agence@la-colloc.com). Il peut être retrouvé par mail ou par voie postale avec accusé de réception au 42 avenue de la perrière 56100 Lorient ou 51 avenue de la perrière 56100 Lorient

Pour toute réclamation, commanditaire le réclamant (son identité, l'objet de la réclamation, description de l'incident ou du problème, proposition de solution, date et lieu de l'incident

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 examen détaillé ou 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.

siège social  
51 bis, avenue de la Perrière  
56100 LORIENT  
0290380372  
[agence@la-colloc.com](mailto:agence@la-colloc.com)

#### **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,
- Prise en compte des réclamations • Mettre en place des actions correctives,
- Établir et suivre des indicateurs liés aux réclamations des clients, pour améliorer les dispositifs.
- . Documentation et rapport
- . Sensibilisation et formation interne

#### **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 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 5 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**

La Colloc Agence établit un rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne des réclamations et de leur traitement.