



## **Procédure de réclamation pour les actions de formations proposées et organisées par CREEFI Formation**

Malgré notre souci constant de vous apporter la meilleure qualité de service, des difficultés peuvent survenir.

*Dans le cadre de la certification Qualiopi (Critère 7 indicateur 31 du référentiel national qualité mentionné à l'article L.6316-3 du code du travail) nous avons mis en place une procédure en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations qui nous sont adressées.*

### **1) Champ d'application :**

Les réclamations concernent les actions de formations proposées et organisées par CREEFI Formation.

### **2) Définition d'une réclamation :**

Une réclamation s'entend de toute déclaration actant un mécontentement ou un litige.

Ne constituent pas une réclamation :

- ✓ une demande de service ou de prestation,
- ✓ une demande d'information,
- ✓ une demande de clarification,
- ✓ une demande d'avis.

#### **a) Première étape :**

- ✓ Identifier si votre demande concerne une demande d'information, de clarification ou l'expression d'un avis ou d'un commentaire.
  - Dans ce cas contacter en premier lieu CREEFI Formation
  - Tél : 04 76 22 13 21
  - Mail : [creefi@creefi.fr](mailto:creefi@creefi.fr)

#### **b) Deuxième étape : s'il s'agit d'une réclamation**

Pour formuler votre réclamation, envoyez **un mail** à Lydia VERDEL coordonnatrice des formations :

**[secretariat2@creefi-formation.fr](mailto:secretariat2@creefi-formation.fr)**



*Nous nous engageons ensuite à vous apporter une réponse dans les meilleurs délais.*

### **3) Procédure de gestion des réclamations :**

#### **a) Mode de réception des réclamations**

CREEFI Formation recevra les réclamations par mail.

Si une réclamation est formulée d'une autre manière, par exemple par téléphone, CREEFI Formation demandera de formuler la réclamation par mail.

Cette procédure permet de garantir la traçabilité des réclamations et de leurs réponses.

#### **b) Délai de traitement**

CREEFI Formation s'engage à respecter les délais de traitement suivants :

- ✓ A partir du moment où le mail est reçu et lu, un accusé de réception est automatiquement envoyé à l'interlocuteur.
- ✓ Répondre à la réclamation sous deux mois maximum entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse, sauf circonstances particulières dûment justifiées.

CREEFI Formation répond aux demandes d'information sur le déroulement du traitement de la réclamation.

Elle tient informée du déroulement lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, les délais sur lesquels elle s'est engagée ne peuvent pas être respectés.

#### **c) Modalités de traitement**

L'émetteur de la réclamation est informé par écrit de la prise en charge de sa demande.

CREEFI Formation ouvre une fiche de suivi et de contrôle du traitement de la réclamation qu'elle remplit.

#### **d) Examen de la réclamation**

La fiche de suivi va permettre d'analyser la demande, d'identifier les causes du mécontentement ou du litige.



La réclamation étant automatiquement adressée au secrétariat et au Directeur. Il sera procédé à une analyse interne auprès des services et personnes concernées.

Il pourra également être procédé à des recherches d'avis contradictoires.

#### **e) Réponse à la réclamation**

La réponse à la réclamation sera adressée par écrit, et en fonction du degré de la réclamation soit par courriel, soit par lettre recommandée avec accusé de réception

#### **f) Enregistrement, suivi et actions correctives**

CREEFI Formation met en place un suivi des réclamations qui permet notamment d'assurer le suivi et la traçabilité.

Toutes les réclamations, sont ensuite analysées soit en réunion d'équipe afin de mettre en œuvre les actions éventuelles correctives appropriées.