

Procédure de Gestion des Réclamations, difficultés, aléas

1. Objectif

La présente procédure a pour objectif de définir le processus de gestion des réclamations, difficultés, aléas au sein de Cheun'Apan afin d'assurer un traitement efficace et équitable des doléances exprimées par les stagiaires, partenaires ou autres parties prenantes.

2. Champ d'application

Cette procédure s'applique à toutes les réclamations, difficultés, aléas formulées par les parties prenantes concernant la qualité des prestations de formation, les conditions d'accueil, le contenu pédagogique, les formateurs ou tout autre aspect organisationnel.

3. Définitions

- x **Réclamation** : Toute insatisfaction exprimée par un participant ou une partie prenante et demandant une réponse ou une action corrective.
- x **Difficultés** : Élément qui empêche ou gêne dans la réalisation de la prestation
- x **Aléas** : Évènement externe imprévisible qui implique une perturbation
- x **Traitement** : Ensemble des actions mises en place pour analyser, répondre et apporter une solution à la réclamation.

4. Processus de gestion des réclamations

4.1. Réception de la réclamation, difficultés, aléas

Toute réclamation peut être formulée:

- x par **courriel** (à contact@cheunapan.fr),
- x par **courrier postal** ou
- x via le **formulaire de réclamation disponible sur notre site internet** (à https://cheunapan.fr/formations-sensibilisations/1ers-secours-canin-felin/pscf_formulaire-reclamation/).

Le référent réclamations est en charge de la collecte et de l'enregistrement des réclamations, difficultés, aléas.

4.2. Enregistrement et suivi

Chaque réclamation est enregistrée dans un registre de suivi des réclamations, difficultés, aléas. Un accusé de réception est envoyé au plaignant sous **48 heures**.

4.3. Analyse et traitement

Le référent réclamations analyse la demande et engage, si nécessaire, une discussion avec les parties concernées.

Une solution ou une action corrective est identifiée dans un délai de **10 jours ouvrés**.

4.4. Réponse au plaignant

Une réponse formelle est apportée au plaignant par mail ou courrier.

Si une action corrective est mise en place, un suivi est effectué pour vérifier son efficacité.

4.5. Clôture et archivage

Une fois la réclamation traitée, elle est classée dans le registre des réclamations avec la mention "Traitée".

Une synthèse des réclamations est réalisée **annuellement** pour améliorer nos services.

5. Amélioration continue

Un bilan des réclamations est présenté annuellement afin d'identifier des axes d'amélioration et ajuster nos processus internes.

Annexes

Trame de Suivi des Réclamations, difficultés, aléas

Date	Année	Nom du plaignant	Formation	Sessions	Nature de la réclamation	Responsable du traitement	Actions correctives	Statut

Contact Référent Réclamations :

Marie-Hélène POUILLOU

Mail : contact@cheunapan.fr

Téléphone : 06 23 89 64 16

Version mise à jour le 11 avril 2025