

## PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

Énap organisme de formation et de développement des compétences

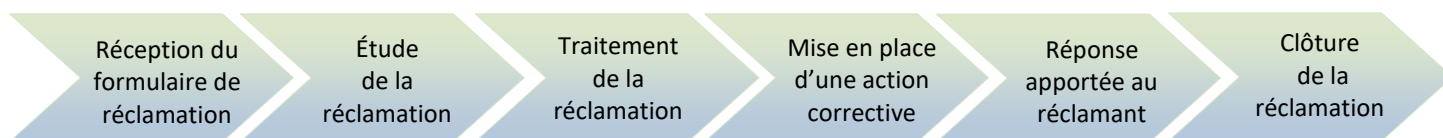
Énap organisme de formation et de développement des compétences recueille les difficultés rencontrées par ses parties prenantes grâce au formulaire de réclamation.

Le traitement du formulaire se fait dès réception à l'adresse courriel [of.enap@justice.fr](mailto:of.enap@justice.fr), nous mettons tout en œuvre pour traiter les réclamations dans les meilleurs délais et apporter une réponse.

Si vous souhaitez compléter votre réclamation par l'ajout d'une ou plusieurs pièces justificatives (ex : document PDF, Word, photo...), veuillez à cocher la case « oui » dans le formulaire et à l'insérer en pièce jointe à votre courriel d'envoi.

L'absence de réponse à une ou plusieurs questions est susceptible de compromettre la bonne gestion de votre réclamation.

### Étapes du traitement des réclamations



### **Procédure simplifiée de recueil, de prise en compte et de traitement des réclamations formulées par les « parties prenantes » aux actions de formation professionnelle conçues, commercialisées, animées et évaluées par ENAP OF-DDC**

#### 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

Toutes les actions de formation conçues, commercialisées, animées, évaluées par ENAP OF-DDC, sont concernées.

La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes auxdites actions de formation professionnelle (prospects, clients, commanditaires, stagiaires, intervenants, financeurs).

### 3. Grands principes

Si une « partie prenante » manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, de manière verbale (en face à face ou au 06.12.71.88.54) ou écrite, cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement au moyen du formulaire adéquat.

Ce formulaire est disponible sur la page « nous contacter → réclamation » du site internet de l'organisme de formation ou sur demande directe par courriel faite à ENAP OF-DDC : of.enap@justice.fr en indiquant « RECLAMATION » dans l'objet du mail.

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. 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.
- ✓ Traiter la réclamation dans les délais,
- ✓ Mettre en place des actions correctives,
- ✓ Apporter une réponse au réclamant,
- ✓ Établir et suivre des indicateurs liés aux réclamations des clients, pour améliorer les dispositifs, matérialisé dans un rapport annuel.

### 5. Enregistrement et traitement de la réclamation

Chaque réclamation est consignée dans un *tableau de suivi des réclamations*. Dans le cas où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'informations complémentaires sera adressée au « Réclamant ».

Les éléments figurant dans le tableau sont :

#### Information sur le réclamant

- Numéro de la réclamation
- Date de réception du formulaire
- Nom, matricule (si agent pénitentiaire) et statut du réclamant\*
- Adresse courriel et contact téléphonique\*
- N° Harmonie et intitulé de la formation\*

#### Information sur la réclamation

- Objet de la réclamation\*
- Présence et nature des pièces justificatives\* et l'emplacement de stockage
- Description de la réclamation\*

\*Information à renseigner par le réclamant

### Information sur le traitement de la réclamation

- Date de prise de connaissance et nom du gestionnaire de la réclamation
- Nom de la personne (ou service) en charge du traitement
- Date de transmission à la personne (ou au service) en charge du traitement
- Réponse apportée à la réclamation (réponse positive ou négative à la demande du client)
- Date de réponse apportée au réclamant

### Information relative au traitement interne

- Résolution des dysfonctionnements
- Communication en interne sur les solutions apportées
- Date de clôture du dossier

3

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 de réclamation et les éventuelles pièces justificatives transmises.
- 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 Tableau de suivi des Réclamations ainsi que dans le dossier dédié pendant une durée de 3 (trois) 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

ENAP OF-DDC rend compte, lors d'une réunion annuelle, des réclamations et de leur traitement à la direction de l'Enap.

