

## **1. Objet**

---

Définir les modalités de recueil, d'enregistrement, d'analyse, de traitement et de suivi des réclamations formulées par les participants, intervenants, commanditaires ou partenaires dans le cadre des journées d'études organisées par l'association.

## **2. Champ d'application**

---

Cette procédure s'applique à toute réclamation portant notamment sur :

- L'organisation des journées d'études ;
- Les conditions d'accueil
- L'accessibilité
- Le contenu pédagogique
- La qualité des interventions
- Les supports remis
- Les aspects administratifs ou financiers
- Tout dysfonctionnement constaté lors de la prestation

## **3. Définition**

---

Une réclamation est l'expression d'une insatisfaction adressée à l'organisateur et nécessitant une réponse.

Ne sont pas considérés comme des réclamations

- Les demandes d'information
- Les suggestions d'amélioration
- Les réponses aux enquêtes de satisfaction, sauf si elles expriment explicitement une demande de traitement d'un dysfonctionnement

## **4. Modalités de recueil**

---

La réclamation peut être transmise :

- Par courriel à l'adresse dédiée
- Via le formulaire de réclamation sur le site internet
- Par courrier

- Lors d'un entretien ou d'un échange téléphonique (avec formalisation écrite par le responsable)

Les informations suivantes sont recueillies :

- Identité et coordonnées du réclamant
- Date de la réclamation
- Journée d'étude concernée
- Description des faits
- Attentes du réclamant
- Pièces justificatives éventuelles

## **5. Enregistrement**

---

Chaque réclamation est enregistrée dans un registre de suivi comprenant :

- Numéro de réclamation
- Date de réception
- Objet
- Responsable du traitement
- Actions engagées
- Date de clôture
- Issue du traitement

## **6. Traitement**

---

### **Accusé de réception**

- Envoi d'un accusé de réception sous 5 jours ouvrés.

### **Analyse**

- Étude de la recevabilité de la réclamation.
- Recherche des éléments factuels auprès des personnes concernées.
- Identification des causes du dysfonctionnement.

### **Réponse**

- Réponse motivée adressée au réclamant dans un délai maximal de 30 jours calendaires.

- Si le dossier nécessite un délai supplémentaire, information du réclamant sur l'avancement du traitement.

## **7. Actions correctives et préventives**

---

Lorsque la réclamation est fondée :

- Définition des actions correctives
- Désignation d'un responsable
- Fixation d'un délai de mise en œuvre
- Vérification de l'efficacité des actions

Les réclamations sont analysées périodiquement afin d'identifier les récurrences et d'engager des actions d'amélioration continue.

## **8. Archivage**

---

Les dossiers de réclamation sont conservés selon les règles internes de gestion documentaire avec :

- La réclamation initiale
- Les échanges
- Les éléments d'analyse
- La réponse apportée
- Les actions correctives mises en œuvre

## **9. Indicateurs de suivi**

---

- Nombre de réclamations reçues
- Délai moyen de traitement
- Taux de réclamations traitées dans les délais
- Typologie des réclamations
- Nombre d'actions correctives engagées