

FORMULAIRE DE RECLAMATION

A compléter par le stagiaire de l'AFOCG du Puy-de-Dôme

Chaque question nécessite une réponse obligatoire.

L'absence de réponse à une ou plusieurs questions est susceptible de compromettre la bonne gestion de votre réclamation. Les informations personnelles portées sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par l'AFOCG63. Nous ne traiterons ou n'utiliserons vos données que dans la mesure où cela est nécessaire pour assurer l'exécution de nos prestations avec une meilleure communication et animation, en tenant compte de l'objet de votre réclamation.

1. Nom et prénom de la Personne émettant la réclamation Éventuellement nom de la ferme concernée par la réclamation	
2. Identification précise du mode de réponse souhaitée	mail téléphone
3. Thème de la réclamation	
4. Description précise de la réclamation : (dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenant, condition éventuelle de survenue du dysfonctionnement...)	

Modalités de traitement des réclamations

Définition (Guide Qualiopi 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 ».

C'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.

Champ d'application

Toutes les actions de formation conçues, commercialisées, animées, évaluées par l'AFOCG63 sont concernées.

Principes

Si un stagiaire manifeste d'une quelconque façon un mécontentement en face à face, au téléphone ou écrite, il est invité à formaliser son mécontentement au moyen du formulaire adéquat. Ce formulaire est disponible sur Internet ou sur demande directe par mail faite à afocg63@interafocg.org

La réclamation fera l'objet d'un traitement raisonnable et rapide.

Chaque document doit être consigné et des mesures de traitement sont mises en place rapidement. Le « réclamant » est averti des modalités de traitement et reçoit une réponse appropriée dans les meilleurs délais. Si besoin, le recours à un 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.

Description du processus

Un traitement rapide et efficace de la réclamation consiste à :

- Identifier et centraliser les réclamations réceptionnées au moyen du formulaire dans sa version en vigueur à la date de la réclamation,
- Faire un premier retour dans les 8 jours suivants la réception de la réclamation,
- Veiller à la satisfaction de l'adhérent en conséquence,
- Mettre en place des actions correctives nécessaires,
- Établir et suivre des indicateurs liés aux réclamations des clients, pour améliorer les dispositifs.

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.

Contrôle interne

Un bilan annuel des réclamations est présenté en assemblée générale.