

**Procédure : M2-1**

**Piloter les réclamations clients et dysfonctionnements internes**

**Objectif :**

**Traiter de façon efficace l'ensemble des réclamations et les dysfonctionnements internes**

- Pour mettre en œuvre les actions permettant de réduire ou de supprimer les effets sur le client.
- Pour identifier la présence d'une situation non conforme aux exigences contractuelles et Légales et réglementaires
- Pour anticiper de futures réclamations en identifiant des attentes implicites non satisfaites.

**Fonctionnement et organisation :**

(1) **Un portail ouvert au public** : <https://www.afpa.fr/actualites/reclamations> précise les modalités pour adresser une réclamation à l'Afpa.  
**Est considéré comme réclamation** une plainte client (stagiaire, financeur, prescripteur, partenaire) relative au non-respect d'une exigence contractuelle, Légale ou Réglementaire d'une prestation vendue.

- **Entrent dans le cadre de la réclamation :**
  - **un mécontentement exprimé de façon formelle** par un courrier reçu par la médiation, un courrier direct sous en Centre, un mail, ou via le Canal téléphonique.
  - **un niveau d'insatisfaction <6** relevé lors de l'enquête réalisée en fin de formation
- **N'entrent pas dans le cadre de la réclamation :** Toute demande initiale d'information, ou de renseignements, toute expression d'opinion générale ou de jugement.

(2) **La qualification** vise à s'assurer de la bonne compréhension du problème ainsi que **l'identification des risques** d'impact sur la relation client ou le respect des exigences. Les RQR / AQ assurent un appui méthodologique pour la qualification du problème et l'analyse des risques. Ils s'appuient sur les compétences du CODIR ou des familles métiers pour évaluer les risques.

(3) La mesure conservatoire est une action « immédiate » permettant de **limiter l'impact** du problème

(4) L'analyse du problème permet de formaliser un plan d'actions au regard **de la ou des causes exactes**. Des méthodes et outils de résolution de problèmes sont utilisés dans les cas complexes.

(5) Ces réclamations font l'objet d'une **réponse dans les 10 jours ouvrés**.  
 Le niveau de traitement est :
 

- **Local** pour une réclamation concernant un client local ou une prestation réalisée par un Centre
- **Régional** pour une réclamation d'un client régional ou une prestation réalisé par plusieurs Centres de la Région ou un client local, pour lequel le traitement du problème nécessite une mobilisation régionale.
- **National** pour une réclamation d'un client national « Grand Comptes » ou un client régional ou local pour lequel le traitement du problème nécessite une mobilisation nationale.

**Interactions avec d'autres processus :**

Eléments d'entrée concernés	Fournisseur	Conditions d'obtention
Réclamations	Tous les PCS	Support factuel
Résultats d'enquête	PCS C6	Enquête stagiaire et entreprise
Eléments de sortie concernés	Destinataire	Conditions de transmission
PGAAC	Tous les PCS	Mise à jour et diffusion

