

Objectif

Cette procédure définit les modalités de recueil, enregistrement, traitement, suivi et clôture des réclamations formulées par les parties prenantes dans le cadre des actions de formation professionnelle conçues, commercialisées, animées et évaluées par IBMH Conseils France.

1. Définition

Selon le Référentiel National Qualité :

« 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 expression écrite de mécontentement émise par une partie prenante (stagiaire, client, financeur, prescripteur, sous- traitant, institution).

Ne sont pas considérées comme des réclamations les :

- demandes d'information et/ou de clarification
- demandes de prestation
- avis ou suggestions

2. Champ d'application

Cette procédure s'applique à toutes les actions de formation mises en œuvre par IBMH Conseils France.

Elle concerne l'ensemble des parties prenantes : prospects, clients, stagiaires, financeurs, prescripteurs, partenaires, sous- traitants.

La gestion des réclamations respecte strictement le RGPD et les règles internes de confidentialité.

3. Modalités de dépôt d'une réclamation

Toute partie prenante peut formuler une réclamation par écrit, via :

- [le formulaire dédié](#)
- [le site internet](#)
- un mail adressé à : gestion@ibmhconseils.com (objet : « Réclamation »)
- une demande de transmission du formulaire par mail

Un accusé de réception est systématiquement envoyé.

4. Processus de traitement des réclamations

4.1. Réception

- Accusé de réception sous 48 heures ouvrées.
- Vérification de la complétude.
- Demande d'informations complémentaires si nécessaire.

4.2. Enregistrement

Chaque réclamation est inscrite dans le Registre des Réclamations et Événements Indésirables (EI) :

- date de réception
- identité du réclamant
- objet
- analyse
- actions correctives / préventives
- date de clôture

4.3. Analyse

L'analyse vise à :

- comprendre l'origine du mécontentement
- identifier les causes
- évaluer les impacts
- déterminer les actions correctives

4.4. Traitement

Des mesures adaptées sont mises en œuvre :

- correction immédiate
- action corrective
- action préventive
- ajustement organisationnel ou pédagogique

4.5. Réponse au réclamant

Une réponse écrite est transmise comprenant :

- la prise en compte
- les actions engagées
- les délais prévus
- la clôture du dossier

4.6. Clôture

La réclamation est clôturée lorsque :

- les actions sont réalisées
- le réclamant est informé
- le dossier est archivé

5. Gestion et archivage des données

- Chaque réclamation fait l'objet d'un dossier individuel.
- Tous les documents sont archivés dans le NAS – Dossier Réclamations & EI.
- Conservation des données : 7 ans après clôture.

6. Contrôle interne et amélioration continue

Lors des réunions de direction, IBMH Conseils France réalise un rapport interne portant sur :

- le nombre de réclamations
- leur typologie
- les délais de traitement
- les actions correctives mises en place
- les améliorations apportées au dispositif qualité

7. Documents associés

- Formulaire de réclamation
- Registre des Réclamations et Événements Indésirables