



3 villa Boléro, 75019 Paris

06 12 47 67 07

[direction@motra.fr](mailto:direction@motra.fr)

# Procédure de traitement des réclamations

*Procédure 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 Motra.*

## 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.

## Champ d'application

Toutes les actions de formation professionnelle conçues, commercialisées, animées, évaluées par Motra, sont concernées.

La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes auxdites actions de formation professionnelle (prospects, clients, commanditaires, stagiaires, financeurs, certificateur de l'OF Motra, prescripteurs, éventuels sous-traitants, institutions ayant un lien direct dans le processus desdites actions).

## Grands principes

Les réclamations doivent être adressées par courrier, par email ou par téléphone (avec une confirmation écrite) :

- Un courrier écrit à l'attention de Madame Aurélie Foltz, Motra, 3 Villa Boléro 75019 Paris
- Un courriel à l'adresse suivante [direction@motra.fr](mailto:direction@motra.fr) en précisant « Réclamation » dans l'objet du courriel
- Un appel téléphonique au numéro suivant : 06 12 47 67 07. Une confirmation écrite ou par email sera systématiquement demandée.



3 villa Boléro, 75019 Paris

06 12 47 67 07

[direction@motra.fr](mailto:direction@motra.fr)

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. 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. La confidentialité des données à caractère personnel est respectée, et la globalité de la présente procédure de réclamations est conforme aux dispositions du RGPD.

## Description du processus

### 1) Enregistrement de la réclamation au registre des réclamations

- Date de réception
- Nom du réclamant
- Objet de la réclamation
- Description de la réclamation

Si la réclamation était jugée incomplète, une demande d'information complémentaire serait adressée au client afin de pouvoir traiter le dossier dans de bonnes conditions.

### 2) Traitement de la réclamation

- Actions
- Résolution
- Date de réponse au client
- Le traitement de la réponse et l'envoi de la réponse au client se fait dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation.

### 3) Sont consignées au registre des réclamations

- La réclamation écrite du client (détaillée dans le registre des réclamations)
- Les actions et solutions apportées à la réclamation
- Une copie de la réponse apportée au client

### 4) Suivi et contrôle des réclamations

Les réclamations font l'objet d'un suivi qualitatif et chronologique dans un fichier consultable dans notre registre des réclamations.

Dernière mise à jour de la procédure le 14/10/2023