

Procédure de traitement des réclamations

Définition d'une réclamation

Selon le Ministère du Travail (Guide Qualiopi – Indicateur 31), une réclamation est l'action visant à faire respecter un droit ou à demander une chose due, exprimée par écrit.

Elle traduit un mécontentement envers un service ou une prestation fournie.

Ne sont pas considérées comme réclamations : une simple demande d'information, une demande d'avis, une demande de service complémentaire.

Chez Communication Sumaine, toute partie prenante (stagiaire, client, commanditaire, financeur, prescripteur, sous-traitant ou institution liée à la prestation : formation, traduction, atelier ou intervention en conférence) peut formuler une réclamation.

Pour ce faire, vous pouvez :

- contacter votre interlocuteur habituel,
- utiliser le formulaire de réclamation disponible au format papier sur simple demande
- accéder au formulaire via notre site internet : www.communication-sumaine.fr.

Procédure de traitement des réclamations

Recueil

La réclamation doit être exprimée par écrit via le formulaire de réclamation disponible sur demande au format papier ou sur notre site. (lien).

Les informations suivantes doivent être précisées :

- Date du dépôt de la réclamation
- Nom et coordonnées du réclamant,
- Type de prestation concernée,
- Objet et description détaillée des faits (date, lieu, personnes impliquées, contexte),
- Attentes ou propositions de solution.
- Des documents justificatifs peuvent être joints pour faciliter l'analyse.

Enregistrement

Chaque réclamation est enregistrée dans notre Registre des réclamations, avec attribution d'un numéro et mention de la date de réception. Les données sont conservées pendant 5 ans, conformément au RGPD (Règlement UE 2016/679) et à la Loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée.

Analyse

Vérification de la recevabilité (complétude du formulaire, lien avec nos prestations).

Identification des causes et, si nécessaire, demande d'informations complémentaires.

Résolution

Mise en place d'actions correctives ou préventives.

Communication de la réponse écrite au réclamant dans les meilleurs délais.

En cas de désaccord, possibilité de recours à un médiateur externe avant toute procédure judiciaire.

Recours à la médiation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation » (articles L612-1 à L616-3), après nous avoir sollicités et à défaut de réponse satisfaisante, vous avez la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation auprès de :

CM2C
49 rue de Ponthieu
75008 PARIS
Tél. : 01 89 47 00 14

Site internet : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>
Mail : litiges@cm2c.net

Importance de la description détaillée

Une description précise et complète (dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenants, conditions éventuelles de survenue du dysfonctionnement, etc.).

de la réclamation est essentielle pour :

- Comprendre le contexte et les faits,
- Identifier clairement les points à corriger,
- Apporter une réponse adaptée et rapide,
- Garantir un suivi fiable dans notre registre,
- Éviter toute ambiguïté juridique.

En application du Code de la Consommation (articles L612-1 à L616-3) et du Code du Travail (articles L6353-1 et suivants), Communication Sumaine s'engage à traiter toute réclamation de manière objective, confidentielle et traçable.

Formulaire de **réclamation**

Communication Sumaine met tout en œuvre pour garantir la qualité de ses prestations. Pour toute réclamation, vous pouvez contacter votre interlocuteur habituel ou remplir le formulaire ci-dessous qui est aussi accessible sur le site internet : <https://www.communication-sumaine.fr>.

Chaque demande est analysée rapidement afin d'en identifier les causes et, si nécessaire, de mettre en place des solutions adaptées. Vous serez informé du suivi et de la réponse apportée.

Date du dépôt de la réclamation : ____/____/____

Nom et prénom : _____

Raison sociale (si structure) : _____

Fonction / poste occupé : _____

Adresse :

Téléphone : _____ E-mail : _____

Type de partie prenante :

- Stagiaire / Apprenant. Client particulier
 Centre de formation Entreprise / Association. Institution publique
 Autre :

Type de prestation concernée :

- Formation. Traduction Atelier. Conférence
 Autre :

Description de la réclamation :

Attentes ou propositions de solution :

Documents justificatifs joints : Non Oui. Intitulé : _____

Signature :

Communication Sumaine – www.communication-sumaine.fr – communication.sumaine@gmail.com