

# Process de Médiation pour les Réclamations et Conflits

ENJEU DEVELOPPEMENT accorde une attention particulière à la satisfaction de ses stagiaires et clients. Conformément à notre démarche qualité certifiée Qualiopi, nous avons mis en place un processus de gestion des réclamations et de résolution des conflits, visant à traiter rapidement et efficacement toute insatisfaction liée à nos services.

## 1. Dépôt d'une réclamation

Tout stagiaire, client ou partie prenante peut formuler une réclamation.

Modalités de dépôt de réclamation :

- Par email à l'adresse : [contact@enjeudev.com](mailto:contact@enjeudev.com)
- Par courrier postal à : ENJEU DEVELOPPEMENT – Service Réclamations, 670 chemin des laugiers 83210 Sollies-pont.
- Formulaire de contact sur notre site internet «contactez-nous ».
- Via votre espace extranet FormDev

Dans chaque cas, la réclamation doit contenir les informations suivantes :

- Nom et prénom du réclamant.
- Numéro de contrat ou identification de la session de formation concernée.
- Description détaillée de la réclamation ou du conflit.
- Tout document ou élément justificatif pertinent.

## 2. Accusé de réception et traitement initial

Une fois la réclamation reçue, ENJEU DEVELOPPEMENT s'engage à :

- Accuser réception de la réclamation dans un délai de 10 jours ouvrés, par email ou par courrier, en fonction du canal utilisé pour le dépôt.
- Enregistrer la réclamation dans notre registre interne de réclamations, pour assurer une traçabilité complète.
- Nommer un interlocuteur dédié pour le traitement de la réclamation, qui sera responsable de l'examen du dossier et des échanges avec le réclamant.

## 3. Enquête et analyse de la réclamation

L'interlocuteur dédié analysera la réclamation en tenant compte :

- Des faits décrits et des documents fournis.
- Des procédures internes applicables.
- De la conformité aux exigences Qualiopi et à la protection des données personnelles (si la réclamation concerne le RGPD).
- De la conformité aux réglementations applicables

Cette étape comprend également la possibilité de :

- Interviewer les parties prenantes impliquées (formateurs, personnel administratif, sous-traitants).
- Réaliser une revue des documents contractuels ou des données liées à la formation.

## 4. Réponse et résolution de la réclamation

Dans un délai maximum de 30 jours après réception de la réclamation, ENJEU DEVELOPPEMENT s'engage à :

- Fournir une réponse écrite au réclamant, détaillant les conclusions de l'enquête ainsi que les actions correctives ou compensatoires envisagées.
- Si la réclamation est jugée fondée, nous prendrons les mesures nécessaires pour corriger la situation et éviter toute répétition.
- En cas de rejet de la réclamation, une explication claire sera fournie, accompagnée des options de recours disponibles.

## 5. Processus de médiation

Si le réclamant n'est pas satisfait de la solution proposée ou de la réponse fournie, il peut demander à entrer dans un processus de médiation.

Le stagiaire ou client peut demander l'intervention du médiateur par email à [contact@enjeude.com](mailto:contact@enjeude.com), ou directement via le formulaire « contactez-nous » mis à disposition sur notre site.

Modalités de la médiation :

- La médiation est gratuite pour le stagiaire ou client.
- Le médiateur a pour mission de proposer une solution amiable et impartiale. Il analysera la réclamation en toute indépendance et formulera une proposition de résolution dans un délai de 30 jours.
- Si les deux parties acceptent la proposition du médiateur, un accord écrit sera établi et signé, mettant fin au conflit.

## 6. Recours en cas d'échec de la médiation

Si la médiation échoue ou si aucune solution amiable n'est trouvée, le réclamant peut :

- Faire appel à une autorité compétente, telle que la CNIL pour les réclamations liées à la protection des données personnelles.
- Recourir à une procédure judiciaire devant les tribunaux compétents, dans le respect des dispositions contractuelles applicables.

## 7. Suivi et amélioration continue

Toutes les réclamations et conflits, qu'ils aient été résolus par médiation ou autrement, sont systématiquement :

- Enregistrés dans notre registre interne (compte rendu et Formdev).
- Analysés dans le cadre de notre processus de revue qualité afin d'identifier des opportunités d'amélioration de nos services et procédures.

Nous nous engageons à informer l'ensemble de nos équipes des résultats des réclamations et des leçons tirées pour renforcer la satisfaction de nos clients et respecter les standards Qualiopi.