



RECLAMATION : DEFINITION ET PROCEDURE

Il s'agit d'une procédure de recueil, de prise en compte et de traitement de réclamations formulées par les « parties prenantes » des actions de formation professionnelle conçues par UFORCA-Aix Marseille/Gap.

Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit.

La Fiche ci-dessous permet de formaliser la demande.

1/ Définition

Selon le guide de lecture du Ministère du travail, Critère 7 – Indicateur 31, « Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit ».

2/ Champ d'application

La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes des actions de formation professionnelle (participants, institutions, financeurs, enseignants) d'UFORCA-Aix Marseille/Gap.

3/ Principe de fonctionnement

Si une partie prenante souhaite effectuer une réclamation elle peut se rendre directement sur le site internet d'UFORCA-Aix-Marseille :

[Réclamations – Psychanalyse en Méditerranée-Alpes-Provence \(psychanalyse-map.org\)](https://psychanalyse-map.org) ou, adressez un e-mail à uforca.marseille.2024@gmail.com en mettant en objet : Réclamation relative à la formation délivrée par la section clinique session 2024

Que ce soit par le formulaire de réclamation téléchargeable en ligne sous l'onglet « Réclamation », par mail et/ou par courrier, les réclamations feront l'objet d'un traitement dans les meilleurs délais.

Un accusé de réception est adressé dans un délai de 3 jours à compter de la réception de la réclamation et une réponse est apportée sous 10 jours.

Si aucune solution satisfaisante n'est trouvée, la réclamation est transmise au référent Qualiopi/responsable Qualité qui prend contact avec la partie prenante. Deux situations se présentent :

- **soit, une solution peut être apportée sous 30 jours**
- **soit, la demande est transmise aux coordinateurs d'UFORCA-Aix Marseille/Gap pour médiation**

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, nous proposons, si nécessaire, un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : CNPM - MEDIATION DE LA CONSOMMATION.

En cas de litige, la réclamation peut être déposée sur le site : <https://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à : CNPM MÉDIATION CONSOMMATION 27, avenue de la Libération 42 400 SAINT CHAMOND.

La réclamation sera inscrite dans le fichier « Gestion des réclamations » d'UFORCA-Aix Marseille/Gap répertoriant la date de celle-ci et son objet.

Une réponse avec proposition de solution sera envoyée par mail ou par courrier. Elle complètera également le fichier « Gestion des réclamations ».