Procédure de gestion des Réclamations à UFORCA-Lyon

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-Lyon.

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-Lyon.

3/ Principe de fonctionnement

Si une partie souhaite effectuer une réclamation elle peut se rendre directement sur le site internet d'UFORCA-Lyon, www.sectioncliniquelyon.fr, dans l'onglet « Contact » ou, adresser un e-mail à sectioncliniquelyon@gmail.com et/ou par courrier à l'adresse de UFORCA-Lyon – 14, rue de la Platière, 69001 Lyon.

Le réclamant est invité à formaliser sa demande par écrit en indiquant « réclamation » dans l'objet du mail, ou par voie postale.

Que ce soit par le formulaire de réclamation via l'onglet « Contact », 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-Lyon 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 « Tableau des améliorations » d'UFORCA-Lyon 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 « Tableau des améliorations ».

Les données liées au dossier sont archivées et conservées pendant une durée de 3 (ans) ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la relation avec la « partie prenante », en conformité avec le RGPD.

INSTITUT DU CHAMP FREUDIEN
Sous les auspices du Département de Psychanalyse de l'Université Paris VIII
SECTION CLINIQUE DE LYON
UFORCA-Lyon : 14, rue de la Platière, 69001 Lyon.
Mail: *sectioncliniquelyon@gmail.com* Siret: 402 169 023 00015
www.sectioncliniquelyon.fr

Madame, Monsieur,

Vous souhaitez formuler une réclamation auprès de notre organisme de formation. Pour cela, nous vous demandons de remplir le formulaire suivant et de le retourner par mail à : sectioncliniquelyon@gmail.com

Nous vous adresserons une réponse dans les 3 jours.

Nom_____ **Prénom**_____

TEL_____**Mail**_____

Date de la formation_____/_____/_____

Formation_____

Objet précis de la réclamation