



DUBARRY BEAUTÉ ACADEMY
CENTRE DE FORMATION ESTHÉTIQUE & BIEN-ÊTRE

Procédure de réclamation Dubarry Beauté Academy

1. Définition (Guide RNCQ Ministère du Travail – Indicateur 31)

Procédure simplifiée 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 Formation Massage Dubarry Academy.

« 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.

FORMATION MASSAGE DUBARRY ACADEMY – 14 - 18 Rue Telles de la poterie 92130 Issy les Moulineaux - N° TVA intracommunautaire FR5 853846798 – exonérée de TVA-Art.261.4.4 a du CGI - Tél: 06.26.87.16.70 - Mail: contact@dubarry-academy.fr - Site web: www.dubarry-academy.fr - Code APE : 8559A – SIRET 85384679800041 - Organisme de formation professionnelle enregistré sous le n°11923110692 auprès de la préfecture de la région ile de France

2. Champ d'application

Toutes les actions de formation professionnelle conçues, commercialisées, animées, évaluées par Formation Massage Dubarry Academy, 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 Web Kiz Agency, prescripteurs, éventuels sous-traitants, institutions ayant un lien direct dans le processus desdites actions).

3. Grands principes

Si une « partie prenante » manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, de manière verbale (en face à face ou au 06.19.69.10.90 ou écrite, cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement au moyen du formulaire adéquat. Ce formulaire est disponible sur le site web www.dubarry-academy.com sous l'intitulé "Formulaire de réclamation" sur demande directe par mail faite à Formation Massage Dubarry Beauté Academy ou en téléchargeant le formulaire de réclamation (<https://www.dubarry-academy.fr/documentation-formation/>) et à renvoyer [contact@dubarry-academy.fr], en indiquant « RECLAMATION » dans l'objet du mail, ou par voie postale : Formation Massage Dubarry Academy 14 - 18 rue Telles de la poterie 92130 Issy les Moulineaux.

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.

4. Description du processus

Un traitement rapide et efficace de la réclamation consiste à :

1 Identifier et centraliser les réclamations

Identifier et centraliser les réclamations réceptionnées au moyen du formulaire "Formulaire de réclamation" dans sa version en vigueur à la date de la réclamation.

2 Traiter la réclamation dans les délais

Traiter la réclamation dans les délais.

3 Veiller à la satisfaction du client

Veiller à la satisfaction du client en conséquence.

4 Mettre en place des actions correctives

Mettre en place des actions correctives.

5 Etablir et suivre des indicateurs

Etablir et suivre des indicateurs liés aux réclamations des clients, pour améliorer les dispositifs.

5. Enregistrement et traitement de la réclamation

Chaque réclamation est consignée dans un Registre des Réclamations. Dans le cas où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'informations complémentaires sera adressée au « Réclamant » avant inscription au Registre des Réclamations. Les éléments figurant au Registre sont :

- Numéro de la réclamation.
- Date de réception du formulaire conforme de réclamations, complété par le « Réclamant ».
- Date de réclamation initiale (si information pertinente).
- Mode de réclamation initiale.
- Nom du client
- Objet de la réclamation
- Contrat, produit ou service visé par la réclamation
- Intervenants éventuellement concernés par la réclamation (personnes physiques ou morales autres que Dubarry Beauté Academy)
- Opération(s) concernée(s)
- Description de la réclamation
- Identification des manquements de l'OF Formation Massage Dubarry Academy
- Réponse apportée à la réclamation (réponse positive ou négative à la demande du client)
- Actions menées (avec dates)
- Résolution du dysfonctionnement ou du mécontentement
- Date de réponse au « Réclamant »
- Numéro du formulaire de réponse au « Réclamant »
- Indications sur l'emplacement des pièces justificatives.

Dossier distinct par réclamation

Chaque réclamation fera en outre l'objet d'un dossier distinct dans lequel seront repris les éléments suivants :

- La réclamation écrite du client sur le formulaire "Formulaire de réclamation".
- Les actions et les solutions apportées à cette réclamation, avec toutes pièces justificatives utiles.
- Une copie de la réponse apportée au « Réclamant ».

La réclamation est conservée et archivée dans le Classeur des Réclamations pendant une durée de 7 (sept) 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.

6. Contrôle interne

Dubarry Beauté Academy établit un rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne des réclamations et de leur traitement.

FORMULAIRE DE RECLAMATION A TELECHARGER / IMPRIMER :

<https://www.dubarry-academy.fr/documentation-formation/>