

PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS

LE QUATRIEME MUR est un organisme de formation,

- de numéro Identifiant SIRET 890 023 229 00010 enregistré au tribunal de commerce d'Orléans,
- de déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 24450378445 auprès du préfet de la région de Centre-Val de Loire,
- sous la responsabilité de Monsieur Christophe Delessart.

L'organisme est certifié Qualiopi B009558 pour les actions de formations.

Une réclamation est une déclaration d'un client ayant été en contact avec notre organisme de formation et actant de son mécontentement à l'égard de ce dernier.

Les réclamations doivent être adressées par courrier, par email ou par téléphone (avec une confirmation écrite)

- Un courrier écrit à l'attention de Monsieur Christophe Delessart 41, ruelle de Guicherie 45390 La Neuville sur Essonne.
- Un courriel à l'adresse suivante cdelessart@lequatriememur.fr en précisant l'objet Réclamation dans l'objet du courriel.
- Un appel téléphonique au numéro suivant : 06 84 94 40 24. Une confirmation écrite ou par email sera systématiquement demandée.

A la réception de la réclamation, Monsieur Christophe Delessart président de l'organisme **Le Quatrième Mur** procède aux opérations suivantes :

1) Enregistrement de la réclamation

- Date de réception
- Prénom/Nom de l'interlocuteur, fonction, Société concernée
- Prénom/Nom de la personne directement concernée
- Identification du mode de réponse souhaité (courrier physique ou mail)
- Objet précis de la réclamation
- Description explicite de la réclamation (dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenant, etc...)

Si la réclamation était jugée incomplète, une demande d'information complémentaire serait adressée au client afin de pouvoir traiter le dossier dans de bonnes conditions.

2) Traitement de la réclamation

- Actions
- Résolution
- Date de réponse au client

Le traitement de la réponse et l'envoi de la réponse au client se fait dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation.

3) Sont consignées au registre des réclamations.

- La réclamation écrite du client (détaillée dans le registre des réclamations)
- Les actions et solutions apportées à la réclamation
- Une copie de la réponse apportée au client

4) Suivi et contrôle des réclamations

- Les réclamations font l'objet d'un suivi qualitatif et chronologique dans un fichier consultable dans notre registre des réclamations
- Le Quatrième Mur s'engage à répondre aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation.
- En cas de conflit, un organisme médiateur peut être saisi

<https://www.cours-appel.justice.fr/orleans/mediateurs-inscrits-la-cour-dappel-dorleans>

En cas de désaccord, le Tribunal d'Orléans sera seul compétent pour traiter le litige.

Dans le cadre de sa relation client, **Le Quatrième Mur** privilégie en priorité une issue positive pour le client lorsque cela est possible.

Rédigé à La Neuville sur Essonne, le 24 avril 2023

Christophe Delessart
Président

LE QUATRIEME MUR



Annexe : Formulaire de saisie de réclamation

FORMULAIRE DE SAISIE D'UNE RECLAMATION

Date de réception (cadre réservé à l'organisme)	
Prénom/Nom de l'interlocuteur, fonction, Société concernée	
Prénom/Nom de la personne directement concernée	
Identification du mode de réponse souhaité (courrier physique ou mail)	
Objet précis de la réclamation	
Description explicite de la réclamation (dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenant, etc...)	