



Procédure de recueil et de traitement des réclamations formulées par les « parties prenantes »

aux actions de formation conçues, commercialisées et animées par l'IFJR.

Cette procédure est accessible à tous sur le [catalogue en ligne](#) des formations de l'IFJR.

Définition d'une réclamation (Guide RNCQ Ministère du Travail – Indicateur 31)

« 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 l'organisme de formation IFJR. Les motifs susceptibles de générer une réclamation doivent être caractérisés.

Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation.

Champ d'application de cette procédure

Toutes les actions de formation conçues, commercialisées et animées par l'IFJR sont concernées.

La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes auxdites actions de formation : apprenants, commanditaires, financeurs, intervenants, éventuels sous-traitants, certificateur de l'organisme de formation, institutions ayant un lien direct dans le processus desdites actions de formation.

Étapes du processus

1. Le recueil de la réclamation par l'IFJR

Les apprenants et intervenants peuvent adresser leur réclamation à l'IFJR directement via leur Extranet personnel dont les accès leurs ont été communiqués, par le bouton dédié  ou par l'onglet « Suivi qualité ».

Toute réclamation peut aussi être transmise par mail à reclamation@justicerestaurative.org.

Si la réclamation est exprimée de manière verbale (en face à face ou au téléphone), le réclamant est invité à formaliser via l'un de ces moyens.

Le réclamant est invité à y exprimer ses attentes.

Dans le cas où la réclamation serait jugée incomplète, l'IFJR demandera au réclamant un complément d'informations.

2. Le traitement de la réclamation par l'IFJR

Les réclamations font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide par l'IFJR, consistant à :

- Identifier et centraliser les réclamations réceptionnées,
- Adresser au réclamant une notification de réception de sa réclamation, dans un délai de 10 jours suivant la date de réception de sa réclamation par l'IFJR,
- Traiter la réclamation dans des délais raisonnables,
- Apporter par tout moyen une réponse au réclamant dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de réception de sa réclamation.

• S'assurer de la satisfaction du réclamant, au regard de la recevabilité de sa réclamation. 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.

• Déployer des actions correctives si besoin.

3. L'enregistrement de la réclamation

Chaque réclamation est consignée par l'IFJR.

La confidentialité des données à caractère personnel est respectée.

L'IFJR exploite les éléments issus des réclamations, visant une démarche qualité et d'amélioration continue de ses prestations.