

SOCIÉTÉ HERPÉTOLOGIQUE DE FRANCE

Agréée par le Ministère de l'Environnement depuis le 28 février 1978

Modalités de gestion des difficultés Réclamations - Procédures de réception, traitement et suivi

Sommaire

Domaine d'application	2
Irrégularités et voies de recours : définition et grands principes.....	2
Description du processus : modalités de traitement des dysfonctionnements :	3
Information des acteurs.....	3
Prise en charge des difficultés désignées	4
Réception et identification d'une réclamation	4
Traitement.....	5
Suivi de la réclamation	5
Dossier de suivi de chaque réclamation	6
Délai de réponse.....	7
Réponse	8
Clôture et archivage de la réclamation	8
Tenue du registre des réclamations (Form 48)	8
Extrait du règlement intérieur.....	9

Société herpétologique de France

SIREN 442 242 079 00022 – Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro NDA n° 11756775575 auprès du préfet de région d'Île de France. Certificat RNQ-Qualiopi N° : 23FOR01248.1 – La certification QUALIOPI a été délivrée pour la catégorie suivante : actions de formation. *Siège social* : 57 Rue Cuvier, CP 41, 75005 Paris *Siège administratif* : c/o Isabelle Chauvin, 2014 Route de Roquefort, 32360 Peyrusse-Massas <http://lashf.org> – contact@lashf.org

Domaine d'application

Le traitement des réclamations répond à l'objectif de tout établissement en matière de satisfaction des parties prenantes. Ce traitement s'appuie sur l'engagement Qualiopi de l'Organisme de Formation (délai de traitement, circuit de réponse...).

Par ailleurs, l'analyse des réclamations permet d'identifier les manquements et pratiques inadéquates au sein de notre activité.

Cette procédure vise à définir les actions à mener lors de la réception d'une réclamation par le personnel de la Société herpétologique de France - SHF.

Dans la présente procédure, la mention faisant référence à la « personne en charge des réclamations » désigne la personne ayant en charge la relation avec les parties prenantes ; il peut s'agir de la chargée de mission formation ou d'une autre personne, salariée de la SHF.

L'OF établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations.

Irrégularités et voies de recours : définition et grands principes

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un acteur au sein des parties prenantes envers l'OF ou envers ses collaborateurs.

Les causes/origines d'une réclamation et/ou d'un dysfonctionnement soulevé par une partie prenante peuvent comprendre : la qualité du service fourni, la relation avec le formateur, une erreur dans l'envoi de la correspondance, des dysfonctionnements divers, etc.

L'interlocuteur habituel de la partie prenante doit donner des réponses satisfaisantes dans ces cas. S'il constate que la demande prend la forme d'une réclamation, il l'invite à présenter une réclamation à l'OF.

Les irrégularités - affectant les conditions d'organisation ou de déroulement des sessions ou n'importe quel niveau de collaboration, d'exécution ou d'échange - constatées par les parties prenantes, sont signalées immédiatement au responsable pédagogique de la session ou à toute personne travaillant avec l'OF qui en réfère immédiatement au responsable pédagogique, qui lui-même en réfère au chargé de mission formation de l'OF, il peut alors prendre les dispositions nécessaires.

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

Si un acteur au sein des parties prenantes manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, tout collaborateur de la SHF doit faire face à la situation avec la meilleure diligence possible, en fonction de ses attributions et de son expérience.

Le collaborateur en informe la gérance dans les meilleurs délais. Cette dernière est juge de la nécessité de considérer le désagrément exposé par l'acteur comme une réclamation ou non.

Société herpétologique de France

Les réclamations adressées par les clients font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide. Chaque réclamation doit être consignée : fiche de recueil des réclamations (Form04) et des mesures de traitement sont mises en place rapidement et consignées : fiche de traitement des réclamations (Form05). Les acteurs au sein des parties prenantes sont avertis des modalités de traitement des réclamations.

Description du processus : modalités de traitement des dysfonctionnements :

Un traitement rapide et une gestion efficace de la réclamation consistent à :

- identifier et centraliser les réclamations ;
- traiter la réclamation dans les délais ;
- examiner la réclamation soumise et dispenser des conseils et des informations claires et adaptées à la requête ;
- veiller à la satisfaction de l'acteur à l'origine de la réclamation
- mettre en place des actions correctives et/ou le cas échéant, des mesures d'urgence adaptées, afin de résoudre le problème et d'éviter qu'il ne s'aggrave ou se reproduise ;
- établir et suivre des indicateurs liés aux réclamations, pour améliorer les dispositifs internes.

Pour être régularisée de manière efficace, la réclamation doit être traitée par l'unité opérationnelle la mieux placée étant donné les informations et les compétences dont elle dispose.

La partie prenante adresse sa/ses réclamation(s) gratuitement par mail, par le formulaire en ligne ou par courrier postal explicite à l'OF. Il obtient une réponse dans un délai de quinze jours maximums à compter de la date de réception de cette réclamation, sauf circonstances particulières justifiées.

Information des acteurs

L'OF met gratuitement à disposition des acteurs au sein des parties prenantes les modalités de traitement des réclamations et notamment les informations suivantes :

- les modalités de saisie de l'OF ;
- le circuit de traitement de la réclamation ;
- les délais de traitement.

Ces informations sont mentionnées dans les « modalités de gestion des difficultés (Form16) » mises à disposition sur le site internet de l'OF en suivant le lien vers le formulaire de réclamation, et envoyées par mail en même temps que la convocation aux actions de formation. Ces « modalités de gestion des difficultés » sont également envoyées à toute personne qui en fait la demande.

Société herpétologique de France

Prise en charge des difficultés désignées

Réception et identification d'une réclamation

L'information donnée à la partie prenante concernant le traitement des réclamations précise que les réclamations doivent être adressées à l'organisme de formation par mail, par le formulaire en ligne ou par courrier postal (adresse dédiée à la correspondance administrative / Siège administratif : c/o Isabelle Chauvin, 2014 Route de Roquefort, 32360 Peyrusse-Massas).

Néanmoins, toute demande d'un acteur concernant la prestation de l'OF lors de la session et pouvant constituer une réclamation est recevable, même en cas de remise de celle-ci auprès d'une autre personne qu'un membre de l'OF concerné, par exemple formulée auprès d'un prestataire en lien avec l'OF (structures d'accueil, partenaires etc.) et transmise à l'OF. Le chargé de mission formation de l'OF vise tous les documents identifiés comme une réclamation et leur attribue ou non le caractère de réclamation, en indiquant la date de réception et le délai de réponse imparti.

Réclamations reçues par courrier :

La personne qui réceptionne une réclamation en transmet une copie à la personne devant prendre en charge cette réclamation.

Cette personne :

- enregistre la réclamation à la date de réception du courrier, consigne la demande dans le « registre des réclamations » (Form 48) et lui attribue un numéro interne ;
- transmet l'original du courrier au service qui se chargera de le classer dans le dossier correspondant, nommé « Réclamation + N° interne attribué » et archivé dans le dossier (Form15) de l'année en cours.

Réclamations reçues par e-mail ou par le formulaire en ligne :

La personne qui réceptionne une réclamation transmet le message reçu à la personne devant prendre en charge cette réclamation.

Celle-ci enregistre la réclamation à la date de sa réception, consigne la demande dans le « registre des réclamations » (Form 48) et lui attribue un numéro interne.

Réclamations orales :

Il s'agit des réclamations reçues par téléphone ou au cours d'échanges en présentiel.

La personne qui réceptionne une réclamation :

- retranscrit la réclamation par e-mail en mentionnant : l'identité du plaignant (Société, Nom, Prénom, téléphone, adresse, etc.) et l'objet de sa réclamation ;
- transmet son message à la personne devant prendre en charge cette réclamation.

Cette dernière enregistre la réclamation à la date de sa réception, consigne la demande dans le « registre des réclamations » (Form 48) et lui attribue un numéro interne.

Société herpétologique de France

Traitement

Les réclamations adressées par un acteur au sein des parties prenantes devront être traitées par la personne en charge des réclamations, en liaison avec la gérance qui valide in fine le contenu de la réponse.

La réclamation doit être prise en charge rapidement, dans un délai maximum de quinze jours à compter de la date de réception de cette réclamation, sauf circonstances particulières justifiées. L'OF en accuse réception auprès de l'acteur concerné, par mail ou par courrier, dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation.

La personne en charge des réclamations doit :

- établir la « Fiche de recueil des réclamations » (Form04) et la « Fiche de traitement des réclamations » (Form05) et la renseigner de manière précise en indiquant toutes les étapes d'échange avec l'acteur à l'origine de la réclamation et toutes autres personnes impliquées à ce sujet ;
- répondre point par point aux demandes du client* ;
- réunir tout document étayant chacun des éléments de réponse fourni ;
- faire valider son projet de réponse par la gérance ;
- une fois la réponse adressée à l'acteur à l'origine de la réclamation et après recueil de sa validation pour classement de la réclamation, l'ensemble du dossier est archivé au « registre des réclamation ».

*Réponse apportée à la partie prenante

La personne en charge analyse le dossier, après l'avoir instruit, demande toute information complémentaire nécessaire, fait appel à tout avis ou expertise qu'elle juge utile et établit la version finale de la réponse à apporter à l'acteur. La modalité de la réponse à la réclamation se fera par mail de préférence ou par courrier simple ou par courrier recommandé avec avis de réception.

Note : L'analyse des dossiers de réclamation doit permettre à l'OF de définir et de mettre en place des mesures correctives, afin de remédier à des défaillances internes mises en lumière par la réclamation.

Suivi de la réclamation

C'est à la gérance d'assurer le suivi de la réclamation.

Elle doit de ce fait vérifier que la « personne en charge des réclamations » a procédé au traitement de cette réclamation et la relancer en cas de délais supérieur à 15 jours.

La gérance tient un fichier dans lequel sont enregistrées et suivies les réclamations, il s'agit du « registre de réclamation » (Form48).

Ce fichier contient les informations relatives à :

- l'enregistrement de la réclamation, avec l'attribution d'un numéro interne et sa date de réception ;

Société herpétologique de France

- l'avancement du traitement de la réclamation ;
- le nom de la personne en charge de la réclamation.

La personne en charge des réclamations doit faire parvenir à la gérance les copies des informations nécessaires au renseignement de ces étapes au fur et à mesure du traitement des réclamations. D'un point de vue pratique, la centralisation de l'information n'implique pas la centralisation du traitement de la réclamation. Le traitement proprement-dit est toujours assuré au niveau des unités opérationnelles comme effectué au quotidien ou, le cas échéant, par la gérance pour les cas les plus compliqués ou litigieux. Toutes les informations doivent remonter à la gérance pour centralisation.

Dossier de suivi de chaque réclamation

Chaque réclamation se voit attribuer un numéro interne pour optimiser son suivi et son traitement. Le dossier porte le nom « Réclamation + N° interne attribué ». Il est stocké dans le dossier (Form15) de l'année en cours. Il contient toutes les informations, tous les documents, tous les justificatifs liés à la réclamation et notamment la fiche de recueil de la réclamation (Form04) et la fiche de traitement de la réclamation (Form05).

Contenu de la fiche de recueil de la réclamation (Form04) :

- Nom de la personne qui complète la fiche et date à laquelle elle l'a remplie
- Coordonnées complètes de l'acteur déposant à l'origine de la réclamation
- Espace pour les informations complémentaires
- Date de dépôt de la réclamation
- Mode de dépôt de la réclamation
- Date de réception de la réclamation
- Objet de la réclamation et mode de réception
- Date et confirmation d'accusé réception de la réclamation envoyée à l'acteur
- Nom et prénom du déposant
- Nom et prénom de la personne concernée (si elle n'est pas le déposant)
- Action de formation concernée
- Date de consignation dans le registre des réclamations
- Numéro interne attribué
- Personne en charge de la réclamation
- Date et mode de transfert de la réclamation à la personne en charge
- Date et mode de transfert de la réclamation à la gérance

Contenu de la fiche de traitement de la réclamation (Form05) :

- Nom de la personne qui complète la fiche et date à laquelle elle l'a remplie
- Coordonnées complètes de l'acteur déposant à l'origine de la réclamation
- Espace pour les informations complémentaires
- Date de dépôt de la réclamation
- Date et confirmation d'accusé réception de la réclamation envoyée à l'acteur

Société herpétologique de France

- Date de consignation dans le registre des réclamations
- Nom et prénom du déposant
- Nom et prénom de la personne concernée (si elle n'est pas le déposant)
- Action de formation concernée
- Objet de la réclamation et mode de réception
- Personne en charge de la réclamation
- Date et mode de transfert de la réclamation à la personne en charge
- Date et mode de transfert de la réclamation à la gérance
- Modalités de réparation proposées par l'OF pour résoudre le problème
- Délai de mise en œuvre des modalités proposées (immédiat ou différé, si différé délai annoncé à l'acteur)
- Date de la 1ère réponse faite au déposant
- Moyen de correspondance utilisé pour la 1ère réponse
- Espace dédié au suivi et à la nature des différents échanges avec le déposant depuis l'envoi de l'accusé réception de la réclamation, modalités de communication et contenu (Date et intitulé ; détails et informations ; observations et actions en lien)
- Tableaux suivants :

1 « Actions correctives »

Type d'action Mise en place Observations

2 « Clôture de la réclamation »

Observations

Date de la clôture

Conclusions

Suivi éventuel

3 « Signatures de clôture »

Personne en charge Gérance

Délai de réponse

Une réponse doit être apportée à l'acteur à l'origine de la réclamation dans un délai de deux mois à compter de la date de réception de la réclamation. Dans le cas où une réponse ne peut être apportée à l'acteur à l'origine de la réclamation dans le délai imparti, l'OF tient informé l'acteur à l'origine de la réclamation du déroulement du traitement de sa réclamation. Les circonstances particulières expliquant le retard ou l'impossibilité de donner une justification rapide doivent être mentionnés dans la réponse.

Société herpétologique de France

Réponse

La réponse est rédigée, par écrit, par la personne en charge des réclamations. Si une remise commerciale est accordée à l'acteur à l'origine de la réclamation, celle-ci doit être approuvée et validée par la gérance. En cas de rejet ou de refus de la solution apportée par l'OF, en totalité ou partiellement, et/ou si aucune solution amiable n'a pu être trouvée, l'acteur à l'origine de la réclamation peut faire appel à un médiateur de son choix. La réponse apportée à l'acteur à l'origine de la réclamation précisera les voies de recours possibles, et les coordonnées d'un médiateur. La réponse doit, avant envoi définitif au client, être approuvée par la gérance qui appose sa signature sur la fiche de traitement (Form05).

Clôture et archivage de la réclamation

Les documents ayant permis le traitement de la réclamation doivent être joints à la copie du courrier de réponse et insérés dans le dossier correspondant (Réclamation + numéro interne attribué) au sein du dossier (Form15) de l'année en cours.

Le dossier archivé et consigné au registre doit contenir les éléments suivants :

- l'original du courrier ou mail ou formulaire de réclamation ;
- la fiche de traitement de la réclamation dûment signée par la gérance ;
- une copie des pièces justificatives ayant servi à résoudre la réclamation ;
- la copie du courrier de réponse à l'acteur à l'origine de la réclamation ;
- la réclamation est conservée et archivée pendant une durée de 5 ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la relation.

Tenue du registre des réclamations (Form 48)

Le registre des réclamations est tenu par le chargé de mission formation et contrôlé par la gérance qui consigne chaque réclamation.

Il prend la forme d'un fichier dans sa version numérique et d'un classeur « papier » dans sa version d'archive, spécifiquement prévus à cet effet.

Il contient les éléments suivants :

- Date et mode de dépôt de la réclamation
- Nom de la personne ayant reçu la réclamation
- Nom de la personne déposant la réclamation
- Coordonnées de cette personne
- Objet de la réclamation
- Action de formation en lien avec la réclamation
- Numéro interne attribué
- Nom de la personne en charge du traitement de la réclamation
- Date de rédaction de la fiche de recueil de la réclamation (Form04)
- Date de rédaction de la fiche de traitement de la réclamation (Form05)

Société herpétologique de France

- Date et nature des réponses apportées au déposant
- Date de clôture de la réclamation
- Observations éventuelles

Extrait du règlement intérieur

Article 16 : Réclamations

Les apprenants ainsi que les employeurs des apprenants et tous les acteurs ont la possibilité d'exprimer une réclamation pendant et à l'issue de l'action de formation suivie, soit en adressant un mail sur l'adresse formation@lashf.org, soit en signalant son mécontentement au référent pédagogique ou au formateur présent, soit en cliquant sur le lien intitulé « Formulaire de réclamation » sur notre site de formation. Celle-ci peut être formulée sur la qualité du service fourni, la relation avec le formateur, une erreur dans l'envoi de la correspondance ou tout autre dysfonctionnement.

La SHF traite cette réclamation selon la procédure de gestion des difficultés (Form16). Le document désigné « Modalités de gestion des difficultés » est disponible pour toutes les parties et tous les acteurs sur le site internet en cliquant sur le lien vers le formulaire de réclamation et est également envoyé à chaque apprenant avec sa convocation à l'action.

Mise à jour du document le 09/02/2026

Formulaire SHF_Form16 Créé le 09/02/2026, dernière mise à jour le 09/02/2026

Société herpétologique de France