SOGEP & ADP | QUALITÉ DE SERVICE

Procédure de réclamation

SOGEP & ADP — traitement, suivi et amélioration

Référence	PR-Q-02	**Version**	2
Date d'application	26/10/2026	**Pilote**	Direction SOGEP & ADP

1. Objet et champ d'application

Cette procédure décrit comment SOGEP & ADP recueille, enregistre, examine et clôture les réclamations, puis utilise les enseignements pour améliorer ses prestations. Elle s'applique aux réclamations liées à une formation ou à son organisation, formulées par les apprenants, clients, financeurs, entreprises, partenaires ou autres parties prenantes concernées.

Une réclamation est l'expression d'une insatisfaction ou d'un désaccord concernant une prestation, son organisation, l'information fournie ou le traitement d'une demande. Une demande courante d'information, de document, de conseil ou de précision est traitée comme une demande de service, sauf si la personne exprime une insatisfaction.

2. Comment déposer une réclamation

La réclamation peut être transmise par écrit ou oralement. Pour faciliter son examen, la personne indique, dans la mesure du possible :

son nom et un moyen de la recontacter ;

la formation ou la prestation concernée et sa date ;

les faits reprochés, avec dates, lieux et personnes concernées si connus ;

les démarches déjà effectuées et, si possible, les justificatifs utiles ;

la solution ou la réponse qu'elle souhaite obtenir.

Canaux de réception : par courriel à contact@sogepetadp.com, par courrier à SOGEP & ADP, 1175 chemin du Plan, 30150 Roquemaure, ou par téléphone au 06 28 73 70 45 (du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h). Si la réclamation est faite oralement, la personne qui la reçoit la consigne dans le registre et la reformule au réclamant pour validation. Une réclamation incomplète est enregistrée dès réception ; les éléments manquants sont demandés sans retarder les mesures urgentes.

3. Étapes et délais de traitement

1 — Enregistrer et accuser réception — À réception, le référent attribue un numéro de suivi et inscrit la réclamation au registre. Un accusé de réception est envoyé dans les 5 jours ouvrés, avec le numéro, le nom du référent et la prochaine étape. Ces délais sont des objectifs internes.

2 — Évaluer et sécuriser — Le référent vérifie l'objet, les dates, les pièces et le niveau d'urgence. Il prend sans attendre les mesures conservatoires nécessaires en cas de risque pour la sécurité, l'accessibilité, la continuité de formation ou la protection des données.

3 — Examiner les faits — Le référent recueille les éléments utiles auprès des personnes concernées, vérifie les documents et échanges, et distingue les faits établis des éléments restant à confirmer. Les personnes impliquées peuvent apporter leurs observations. L'examen reste proportionné et impartial.

4 — Répondre et proposer une suite — Une réponse motivée est adressée dans un délai cible de 15 jours ouvrés après réception. Si l'examen est complexe, le réclamant est informé avant cette échéance du motif du délai et d'une date prévisionnelle ; le délai total visé ne dépasse pas 30 jours calendaires, sauf circonstance exceptionnelle expliquée par écrit.

5 — Mettre en œuvre et clôturer — La réponse précise les conclusions, les mesures décidées ou les raisons pour lesquelles la demande ne peut être satisfaite, ainsi que leur responsable et leur échéance. Le dossier est clôturé après mise en œuvre ou planification formelle des mesures. Le réclamant est informé de la clôture et peut transmettre ses observations.

4. Rôles et responsabilités

La Direction est responsable du dispositif, arbitre les situations sensibles et valide les actions correctives importantes. La personne qui reçoit une réclamation la transmet sans délai au référent chargé de son suivi. Le référent tient le registre, coordonne l'examen, respecte les délais, conserve les preuves et informe la Direction des réclamations graves, répétées ou non résolues. Toute personne concernée coopère à l'établissement des faits.

5. Registre, confidentialité et conservation

Le registre de réclamations contient au minimum : numéro et date de réception, identité ou coordonnées si disponibles, prestation concernée, résumé des faits, niveau d'urgence, pièces reçues, référent, étapes et dates, réponse, mesures décidées, date de clôture et enseignements. Les dossiers sont accessibles uniquement aux personnes qui en ont besoin. Les données sont conservées selon la politique de protection des données de SOGEP & ADP et les durées applicables ; seules les informations utiles au traitement sont collectées.

6. Réexamen et recours

Si le réclamant estime que la réponse ne résout pas le désaccord, il peut demander par écrit un réexamen à la Direction en rappelant le numéro de suivi et les éléments nouveaux ou contestés.

La Direction accuse réception et indique la suite donnée dans un délai cible de 10 jours ouvrés. Cette voie interne ne prive pas la personne des recours prévus par la loi ou son contrat.

Pour les litiges relevant de la médiation de la consommation, le consommateur peut saisir le médiateur de la consommation désigné par SOGEP & ADP après avoir adressé une réclamation écrite préalable à l'organisme. L'identité et les coordonnées du médiateur compétent doivent être indiquées dans les conditions générales et les documents remis au client. Elles doivent être vérifiées dans la liste officielle de la CECMC avant toute diffusion. La référence au Centre de Médiation et d'Arbitrage de Nîmes figurant dans l'ancienne version n'est pas reprise faute de vérification de sa désignation comme médiateur de la consommation de SOGEP & ADP.

7. Analyse et amélioration continue

Au minimum une fois par an, et à chaque réclamation grave ou récurrente, la Direction examine le nombre et les thèmes des réclamations, les délais de réponse, les causes, les récurrences, les mesures prises et leur efficacité. Les constats alimentent le plan d'amélioration : adaptation des supports, information, organisation, outils, accessibilité ou pratiques des intervenants. Les actions sont suivies jæusqu'à vérification de leur efficacité et les équipes concernées en sont informées.

8. Informations de l'organisme

SOGEP & ADP — 1175 chemin du Plan, 30150 Roquemaure | contact@sogepetadp.com | 06 28 73 70 45
SIRET 751 651 746 00024 | Déclaration d'activité 76 30 057 4030 (Occitanie). Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État (art. L. 6352-12 du Code du travail).