PROCÉDURE DE GESTION DES DIFFICULTÉS, ALÉAS ET RÉCLAMATIONS

Responsable	Thierry FROSSARD, dirigeant et consultant
Périmètre	Bilans de compétences réalisés par RESOL
Principe	Tout signalement est écouté, qualifié, traité, tracé et clôturé.

1. Objet et champ d'application

La présente procédure définit les modalités de recueil et de traitement des difficultés, aléas et réclamations susceptibles d'intervenir avant, pendant ou après un bilan de compétences. Elle s'applique aux bénéficiaires ainsi qu'aux tiers concernés par l'organisation de la prestation, dans le respect de la confidentialité propre au bilan de compétences.

2. Définitions utilisées

Difficulté	Question, insatisfaction ou obstacle rencontré dans la relation, l'accès, l'organisation ou le déroulement du bilan, pouvant souvent être résolu rapidement.
Aléa	Événement imprévu susceptible d'affecter les rendez-vous, les conditions matérielles, l'accessibilité ou la continuité du parcours.
Réclamation	Expression d'une insatisfaction formulée par écrit et appelant une réponse explicite de RESOL. Une demande d'information ou de service n'est pas, à elle seule, une réclamation.

3. Comment effectuer un signalement ou une réclamation ?

Le bénéficiaire ou le tiers concerné peut contacter directement Thierry FROSSARD :

- par courriel : cbc.resol@gmail.com ;
- par téléphone : 06 52 77 87 31 ;
- au moyen du formulaire de réclamation disponible auprès de RESOL et sur son site ;
- par courrier : RESOL – Thierry FROSSARD, 4 rue de l'Église, 21250 Auvillars-sur-Saône.

Une difficulté ou un aléa signalé oralement peut être traité immédiatement. Il est néanmoins consigné dans le registre dès lors qu'il affecte concrètement le déroulement ou la qualité de la prestation. Une réclamation fait l'objet d'un écrit permettant d'en établir le contenu et la date.

4. Déroulement du traitement

Étape	Pilote	Mise en œuvre	Délai / trace
1	**Réception**	Écoute du signalement, recueil des faits, de la demande et des coordonnées utiles.	Date et canal consignés.
2	**Qualification**	Classement en difficulté, aléa ou réclamation ; appréciation de l'urgence, de l'impact et des personnes concernées.	Enregistrement dans le registre.
3	**Accusé / information**	Confirmation de la prise en compte et, si nécessaire, demande d'éléments complémentaires.	Réclamation écrite : sous 2 jours ouvrés.
4	**Analyse**	Vérification des faits et pièces, recherche des causes, analyse des obligations applicables et des conséquences sur le parcours.	Traçabilité des échanges et pièces.
5	**Décision**	Choix d'une réponse proportionnée : explication, adaptation, reprogrammation, mesure corrective ou autre solution adaptée.	Réponse visée sous 10 jours ouvrés.
6	**Clôture**	Réponse motivée communiquée au demandeur, vérification de la mise en œuvre de la solution et enregistrement du résultat.	Date de clôture et preuve conservées.
7	**Amélioration**	Si le cas révèle une cause récurrente ou un risque de répétition, ouverture d'une action d'amélioration et suivi de son efficacité.	Lien avec l'indicateur 32.

Lorsque l'analyse nécessite davantage de temps, le demandeur est informé du motif et du délai prévisionnel. Les situations urgentes ou susceptibles d'interrompre un parcours sont traitées sans attendre les délais indicatifs ci-dessus.

5. Principes de traitement

- impartialité, écoute et réponse proportionnée aux faits établis ;
- absence de conséquence défavorable pour le bénéficiaire du seul fait de son signalement ;
- confidentialité des informations recueillies et accès limité aux seules personnes nécessaires au traitement ;
- respect de la confidentialité du bilan : aucun contenu personnel n'est transmis à l'employeur ou au financeur sans accord exprès du bénéficiaire ;
- conservation des éléments utiles au traitement et à la preuve de la clôture.

6. Recours au médiateur de la consommation

Si une réclamation écrite d'un bénéficiaire agissant en qualité de consommateur n'a pas reçu de réponse satisfaisante après traitement direct par RESOL, celui-ci peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève RESOL, dans les conditions prévues par le Code de la consommation.

Médiateur	MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT (MED CONSO DEV), dénomination adoptée depuis le 1er janvier 2026 par l'entité précédemment dénommée CNPM Médiation Consommation
Saisine en ligne	https://www.medconsodev.eu
Saisine par courrier	Centre d'Affaires Stéphanois – Immeuble L'Horizon – Esplanade de France – 3 rue J. Constant Milleret – 42000 Saint-Étienne
Condition préalable	Avoir adressé au préalable une réclamation écrite à RESOL et joindre les justificatifs utiles. La saisine doit intervenir dans le délai légal applicable.

Références : articles L. 612-1, L. 612-2, L. 616-1 et R. 616-1 du Code de la consommation. La convention d'adhésion conclue le 25 octobre 2024 est conservée comme preuve de désignation du médiateur.