



PROCÉDURE DES GESTIONS DES RÉCLAMATION

Procédure des gestions des réclamations des aléas et difficultés rencontrés

Les réclamations modalités formalisées, claires et accessibles permettant de recueillir, traiter et suivre les réclamations émanant de l'ensemble des parties prenantes.

Ces parties prenantes peuvent être notamment :

- les **apprenants**,
- les **clients**,
- les **formateurs et intervenants**,
- les **partenaires**,
- les **financeurs**,
- et toute **autre** partie concernée par les actions de formation.

Objectifs du dispositif de traitement des réclamations

Les modalités mises en place ont pour objectifs de :

- garantir une **écoute active** des parties prenantes ;
- assurer un **traitement équitable, objectif et structuré** des réclamations ;
- apporter des **réponses adaptées dans des délais raisonnables** ;
- identifier les **dysfonctionnements éventuels** ;
- contribuer à une **démarche d'amélioration continue** de la qualité des prestations.

Modalités de recueil des réclamations

Les réclamations peuvent être formulées par les parties prenantes par différents moyens, notamment :

- par **courrier électronique**,
- par **courrier postal**,
- directement **auprès de l'établissement**,
- via tout **autre canal de communication** mis à disposition (réseaux sociaux, ...)

Les modalités de dépôt de réclamation sont **portées à la connaissance des parties prenantes**, notamment lors de l'accueil, via les documents d'information ou sur les supports de communication de l'organisme.



Modalités de traitement des réclamations

Chaque réclamation fait l'objet :

- d'un **enregistrement**,
- d'une **analyse** par la personne ou le service compétent,
- d'une **réponse formalisée** apportée à la partie concernée,
- et, le cas échéant, de la mise en place **d'actions correctives**.
-

Le traitement des réclamations est effectué dans un souci de **confidentialité, d'impartialité et de traçabilité**.

Suivi et amélioration continue

Les réclamations enregistrées sont analysées de manière régulière afin de :

- identifier les causes récurrentes,
- mettre en œuvre des actions d'amélioration,
- améliorer les pratiques organisationnelles et pédagogiques.

Les actions mises en place sont suivies et évaluées dans le temps.

 **Ce dispositif permet à notre organisme de formation de garantir un traitement structuré des réclamations et de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue conforme aux exigences du référentiel National Qualité.**

