PLAN DE GESTION DES RECLAMATIONS

1. Moyens à disposition pour réclamer :

Si vous souhaitez porter une réclamation, vous pouvez contacter le référant pédagogique par téléphone, par mail ou directement au bureau après une prise de rendez-vous.

2. Collecte des réclamations :

Un rapport écrit est alors imprimé en 2 exemplaires et signé des deux parties. Si la demande est envoyé par mail, ceux-ci seront alors imprimés et enregistrés dans le dossier de l'élève.

3. Réponses aux réclamations :

Une proposition d'arrangement sera alors donné au demandeur dans un délai maximum de 48 heures.

4. Exploitation des réclamations :

Si un accord est possible, la demande sera alors classée dans un dossier « réclamations ». Si aucun arrangement n'est trouvé, le demandeur pourra contacter le médiateur à la consommation inscrit sur le contrat de formation.

5. Suivi, analyse et améliorations du système de gestion des réclamations :

L'établissement s'engage à traiter l'ensemble des réclamations une fois par an afin d'améliorer l'ensemble de ses prestations.