

Procédure de gestion des réclamations

OBJET

La présente procédure définit les modalités de recueil, d'enregistrement, de traitement et de suivi des plaintes, difficultés et réclamations formulées par les stagiaires, clients, entreprises ou financeurs dans le cadre des prestations de formation.

DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure s'applique à l'ensemble des prestations de formation: présentiel, distanciel, coaching individuel, accompagnement professionnel et formations financées ou autofinancées.

RESPONSABLE DU TRAITEMENT

Nathalie Butera – Dirigeante, Responsable qualité et Référente handicap
Email : nbformationphoto@gmail.com

MODALITÉS DE DÉPÔT D'UNE RÉCLAMATION

Toute réclamation peut être transmise par email, courrier, téléphone avec confirmation écrite, formulaire de réclamation, questionnaire de satisfaction ou entretien.

ENREGISTREMENT

Chaque réclamation fait l'objet d'un enregistrement dans le registre des réclamations, d'une fiche de suivi dédiée, d'une analyse de la cause et d'un classement dans le dossier qualité.

ANALYSE ET TRAITEMENT

Une analyse est menée afin d'identifier l'origine de la difficulté, son impact, le niveau d'urgence et le risque de récurrence. Des actions correctives peuvent être mises en place.

DÉLAIS DE RÉPONSE

Une réponse est apportée sous 10 jours ouvrables maximum. En cas de situation complexe, un accusé de réception est envoyé avec un délai complémentaire précisé.

REVUE D'EFFICACITÉ

Chaque réclamation traitée fait l'objet d'une vérification de l'efficacité de la solution, d'un suivi dans le tableau d'amélioration continue et d'une exploitation dans la revue qualité annuelle.

EXPLOITATION QUALITÉ

Les réclamations servent à améliorer les supports, renforcer l'accompagnement, sécuriser l'organisation, faire évoluer les procédures et prévenir les abandons.