MODALITÉS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS DE TOUTES LES PARTIES PRENANTES

PLAINTES ET RÉCLAMATIONS :

Un questionnaire de satisfaction sur les conditions de réalisation de la formation peut être rempli par chaque candidat.

Les plaintes et réclamations peuvent être également enregistrées, à la suite d'une plainte téléphonique ou autre.

La plainte / réclamation est transmise à la direction, qui a la charge de trouver une solution.

Le chargé de relation client (Le Gérant) s'assure de l'efficacité de la solution.
L'archivage des plaintes et réclamations est effectué par le secrétariat (voir registre des plaintes en annexe).

Le chargé de relation client (le Gérant) prend connaissance des observations formulées sur ce document. Le cas échéant, les réponses ou suggestions sont mentionnées sur la fiche.

Ces fiches sont archivées avec les documents d'examen, session par session.

S'il y a plainte, la réponse de l'organisme doit être indiquée, ainsi que la mesure corrective envisagée, le cas échéant.

En cas de réclamation, l'organisme indique si celle-ci peut être prise en compte. Dans ce cas, les modifications éventuelles sont apportées et intégrées, dans le processus de validation.

Les plaintes et réclamations sont regroupées et elles sont analysées par le Gérant.
Les réponses ou éventuelles actions correctives émanant du Gérant portant sur l'ensemble des observations relevées, sont communiquées et mises en œuvre.

ANOMALIES :

Les anomalies sont relevées par tous les personnels. Les anomalies sont consignées.

La direction a la charge de trouver une solution et de s'assurer de son efficacité.

L'archivage des anomalies est fait directement par le secrétariat.