

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Au sein de Conduite & Prévention, nous accordons une attention particulière aux retours de toutes nos parties prenantes : élèves, stagiaires, financeurs, entreprises et partenaires. Toute réclamation est prise en compte avec sérieux et constitue un levier d'amélioration de nos pratiques.

Comment déposer une réclamation ?

- directement à l'accueil de l'établissement ;
- par e-mail à : **conduite.prevention.agence@gmail.com** ;
- au moyen de la fiche de réclamation mise à disposition à l'accueil et sur notre site internet.

Modalités de traitement

Dès réception, la réclamation est enregistrée dans notre suivi interne et transmise au référent en charge. Un accusé de réception est adressé sous 48 heures ouvrées afin de confirmer sa prise en compte.

- analyse de la situation et, si nécessaire, recueil des éléments complémentaires ;
- réponse apportée au réclamant dans un délai maximal de 7 jours ouvrés ;
- mise en place d'une action corrective ou d'amélioration lorsque cela est nécessaire ;
- traçabilité de la réponse apportée et clôture de la réclamation.

Si la situation nécessite un délai de traitement plus long, le réclamant est informé de l'avancement de son dossier. Chaque réclamation est suivie jusqu'à sa résolution et conservée afin d'identifier d'éventuels axes d'amélioration.

Les réclamations sont traitées de manière objective, confidentielle et dans le respect des personnes.

Référentes Réclamations & Qualité : Dounya HARBILI et Maroy ABDERRAHMANE

FICHE DE RÉCLAMATION

Date de la réclamation : ____ / ____ / ____

Nom (facultatif) : _____

Contact (facultatif) : _____

Formation / prestation concernée : _____

Objet de la réclamation : _____

Description :

Souhaitez-vous être recontacté(e) ? ☐ Oui ☐ Non

Traitement interne de la réclamation

Responsable en charge : _____

Date de prise en charge : ____ / ____ / ____

Accusé de réception envoyé le : ____ / ____ / ____

Action(s) corrective(s) / amélioration apportée(s) :

Réponse communiquée le : ____ / ____ / ____

Réclamation clôturée le : ____ / ____ / ____