

Modalités de gestion des réclamations

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un acteur au sein des parties prenantes envers l'Organisme de formation (OF).

Les causes d'une réclamation et/ou d'un dysfonctionnement soulevé par une partie prenante peuvent comprendre : la qualité du service fourni, la relation avec le formateur, une erreur dans l'envoi de documents, des dysfonctionnements divers, etc.

La responsable pédagogique peut alors prendre les dispositions nécessaires concernant les irrégularités affectant les conditions d'organisation ou de déroulement des sessions.

Les réclamations adressées par les comédiens et/ou financeurs font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide. Chaque réclamation est consignée dans un fichier de traitement des réclamations.

Modalité de saisie de l'OF

La partie prenante adresse sa/ses réclamation(s) par mail, par téléphone ou en présentiel à l'OF en contactant la responsable pédagogique/gérante, Sophie Vonlanthen (sophie@manufacturedesabbesses.com)

Il ou elle obtient une réponse dans un délai de 7 jours maximums à compter de la date de réception de cette réclamation, sauf circonstances particulières justifiées.

Le circuit de traitement de la réclamation

La gérante qui réceptionne une réclamation transcrit le message reçu ou la réclamation orale dans le « registre des réclamations » en mentionnant : l'identité du plaignant et l'objet de sa réclamation

Résolution du problème

La résolution du problème dépend des informations collectées. L'OF centralise les données, traite la réclamation et veille, en **conséquence**, à la satisfaction du client. Puis, il notifie le réclamant sur les **modalités** de traitement, des décisions prises ainsi que les **actions correctives** menées. Le silence du réclamant vaut acceptation des **mesures de traitement**. Néanmoins, celui-ci est en droit de contester les décisions.

Les délais de traitement

La réclamation doit être prise en charge rapidement à minima dans les 7 jours maximums à compter de la date de réception de cette réclamation, sauf circonstances particulières justifiées. L'OF en accuse réception auprès de l'acteur concerné, par mail ou par courrier, dans un délai maximum de 7 jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation.

Réponse

La réponse est rédigée, par écrit, par la gérante. En cas de rejet ou de refus de la solution apportée par l'OF, en totalité ou partiellement, et/ou si aucune solution amiable n'a pu être trouvée, l'acteur à l'origine de la réclamation peut faire appel à un médiateur de son choix. La réponse apportée à l'acteur à l'origine de la réclamation précisera les voies de recours possibles, et les coordonnées d'un médiateur.