

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

1. L'élève, financeur, prescripteur ou formateur fait remonter une réclamation de façon orale ou écrite à l'équipe.
2. L'équipe communique cette information au secrétariat qui saisit la réclamation sur un tableau de suivi.
3. La personne qui a porté la réclamation est contacté afin de comprendre les éléments, contexte et éventuelles personnes qui ont provoqué ce mécontentement.
4. Une fois tous les éléments réunis, la réclamation est traitée en réunion d'équipe pour trouver une solution commune.
5. La solution est proposée à la personne concernée par mail. La réclamation est considérée comme traitée si la solution proposée est acceptée.

Délais de traitement :

En fonction de la gravité, les réclamations sont traitées en 24h.

Pour des événements plus complexe, les réclamations sont traitées en 7 jours maximum. Ce délai est communiqué à la personne concernée.