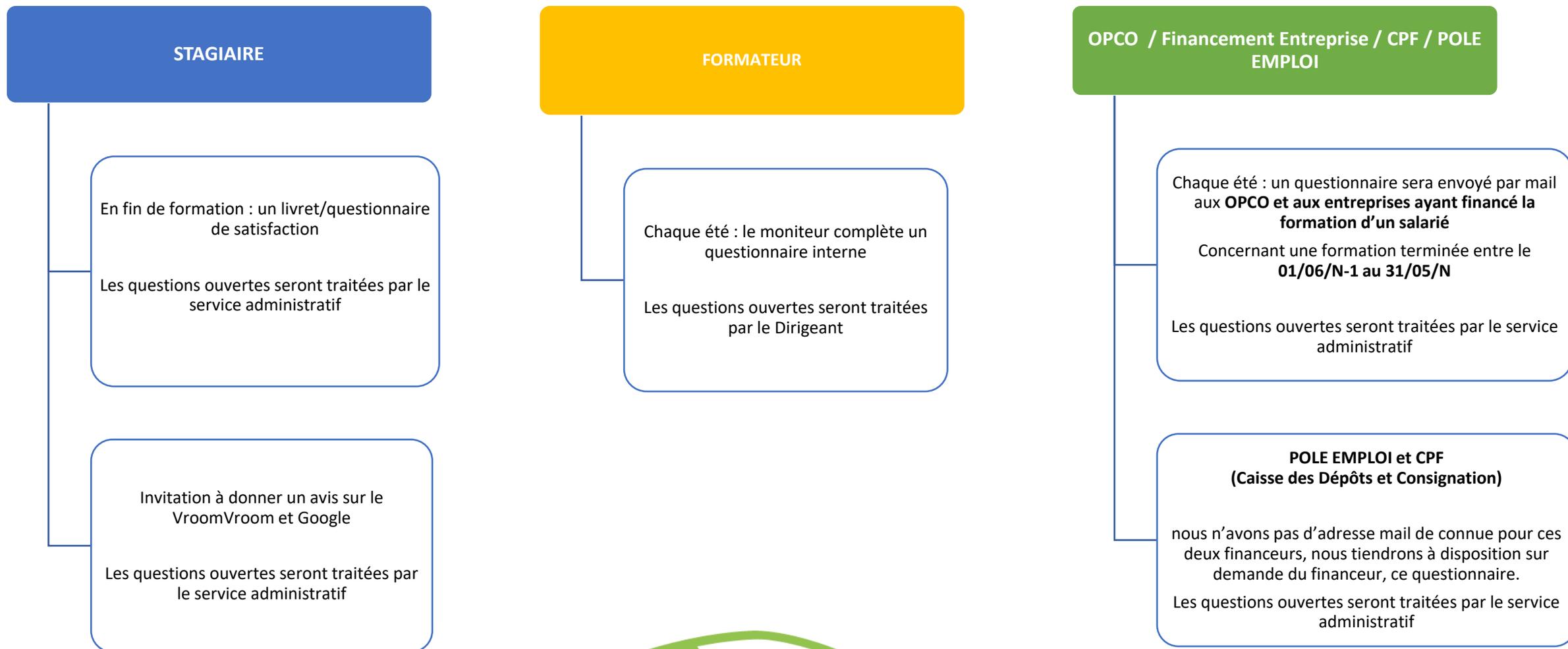


PROCEDURE DE RECUEIL DES APPRECIATIONS DES PARTIES PRENANTES : BENEFICIAIRES, FINANCEURS, EQUIPES PEDAGOGIQUES ET ENTREPRISES CONCERNEES.



Identification des causes de satisfaction et d'insatisfaction, identification des causes d'abandon, plan d'amélioration, etc.

En cas d'insatisfaction vu sur un questionnaire de satisfaction d'un élève:

- Nous contactons l'élève pour connaître ses motifs d'insatisfaction, et selon la nature des insatisfactions, nous pourrions prendre en charge une amélioration : nous remplissons le tableau d'amélioration continue (voir page 3).

En cas d'une suggestion pertinente dans les questionnaires de satisfaction

- Nous contactons l'élève pour connaître ses motifs d'insatisfaction, et selon la nature des insatisfactions, nous pourrions prendre en charge une amélioration : nous remplissons le tableau d'amélioration continue (voir page 3).

En cas réclamation :

- Dans notre contrat, il est indiqué comment obtenir le formulaire de réclamation (voir page 4).
- Après réception du formulaire complété, nous traitons la réclamation dans le tableau d'amélioration continue (voir page 3).

En cas d'abandon :

- Nous contactons l'élève
- Nous étudions la raison de l'abandon du stagiaire en lien avec le responsable légal si élève mineure et proposer une solution adaptée si possible.
- Si l'élève abandonne, il doit résilier le contrat par lettre recommandée comme prévu à ARTICLE VII.2 du contrat d'enseignement
- Une décharge doit être complétée par l'élève avec le motif



RECLAMATION FORMATION

Date de réception de la réclamation (à compléter par l'organisme de formation)

Date de réponse de la réclamation (à compléter par l'organisme de formation)

1. Informations sur le réclamant

- Nom Prénom :
- Tel
- Mail

2. Informations sur la formation concernée

- Intitulé :
- Date :

3. Informations sur la réclamation

- Description :
.....
.....

Date et signature

REPONSE SUITE RECLAMATION (modèle)



Madame, Monsieur,

Vous avez effectué le 00/00/0000 une réclamation sur la formation XXXXX qui a eu lieu du 00/00/0000 au 00/00/0000.

A ce jour votre demande a été enregistré et

- **{est en cours de traitement. Nous vous recontacterons dès que cette dernière aura été traité. }**
- **{elle a été traité le 00/00/0000 par notre Directeur. Des améliorations ont été apportées et nous vous remercions de votre confiance.}**

Nous vous souhaitons bonne réception de ces éléments et restons à votre entière disposition.

Je vous prie d'agréer l'expression de mes salutations les meilleures.