

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

QUI	ETAPE	COMMENT	DELAIS
Personnel d'accueil Conseillers/Conseillères en Formations	Réception de la réclamation	Par téléphone, en présentiel, par mail	0
	Enregistrement sur la fiche client	Par scan/dans l'onglet Vie du dossier par le bouton réclamation	Dès réception de la réclamation
	Transmission au responsable en charge des réclamations	Un rapport écrit dans l'onglet Vie du dossier par le bouton réclamation/Faire suivre le mail	Dès réception de la réclamation au plus 48h
Le Responsable des réclamations	Accusé de réception de la réclamation	Par mail depuis la fiche élève du logiciel métier (Argan) en joignant cette procédure	48h maximum
	Enregistrement de la réclamation dans le Registre des réclamations du mois en cours	Par écrit sur le Registre des réclamations du mois en cours	48h maximum
	Analyse de la réclamation		48h maximum
	<i>La réclamation est-elle recevable ?</i>		



ECF FAIDHERBE

29 Rue Chaligny 75012 PARIS
Agr E.01.075.2865.0- Siret 37990839500013

ECF FAIDHERBE

36 Rue Chaligny 75012 PARIS
Agr E.11.075.3296.0- Siret 37990839500021

ECF PARIS 12

130 Bis Boulevard Diderot 75012 PARIS
Agr E.16.075.0011.0- Siret 37990839500039

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Le Responsable des réclamations	NON	Réponse au réclamant.e Par mail	J+3
	OUI		
	Qualification de la réclamation		
	1/ Réclamation d'ordre social 2/ Réclamation d'ordre économique 3/ Réclamation d'ordre hiérarchique 4/ Réclamation d'ordre pédagogique		
	Transmission à la personne ou service concerné par la réclamation	Par mail	48h maximum
	Mail d'attente au réclamant.e	Par mail depuis la fiche élève du logiciel métier (Argan)	48h maximum
	Suivre le traitement de la réclamation par la personne ou le service concerné	Par mail	72h maximum



ECF FAIDHERBE

29 Rue Chaligny 75012 PARIS
Agr E.01.075.2865.0- Siret 37990839500013

ECF FAIDHERBE

36 Rue Chaligny 75012 PARIS
Agr E.11.075.3296.0- Siret 37990839500021

ECF PARIS 12

130 Bis Boulevard Diderot 75012 PARIS
Agr E.16.075.0011.0- Siret 37990839500039

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Personne ou service concerné par la réclamation		Envoi d'une réponse concernant la réclamation au Responsable des réclamations	Par mail	48h maximum
Le Responsable des réclamations		Réponse au réclamant.e avec solution	Par mail depuis la fiche élève du logiciel métier (Argan)	J+8 à compter de la réception de la réclamation
Le.a réclamant.e		<i>Le/la réclamant.e est satisfait.e ?</i>		
Le Responsable des réclamations	OUI	Enregistrement de la clôture de la réclamation dans le Registre	Par écrit	24h maximum après réponse du Responsable
		Archive de la réclamation	Dans la pochette du mois	24h maximum après réponse du Responsable
	NON	Révision de l'action corrective	Par mail	Dès la prise de connaissance de la non-satisfaction

