

## Plan de gestion des réclamations et amélioration continue

### ➤ Traitement des avis

Une fois par semaine, nous consultons les avis et répondons aux élèves le cas échéant. Nous collectons les avis « négatifs » ou toutes les suggestions d'amélioration dans le « registre des réclamations » (fichier Excel), tant en termes de qualité de la formation et de transparence des informations transmises au public, que de dispositifs d'accueil, de moyens pédagogiques mis à disposition ou de la disponibilité de l'équipe (liste non exhaustive).

### ➤ Traitement des réclamations

**Réception d'une réclamation** : lorsque nous recevons une réclamation, nous renseignons le registre des réclamations en précisant : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les intervenants autres que le professionnel, les personnes visées par la réclamation.

**Accuser réception de la réclamation** : nous accusons réception sous 10 jours maximum à compter de la réception de la réclamation ou nous y répondons immédiatement.

**Répondre à la réclamation** : nous répondons dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation afin de trouver la solution la plus appropriée.

### ➤ Amélioration continue

Si un dysfonctionnement est constaté, une action corrective est mise en place. Le suivi de sa réalisation est assuré par le Responsable Pédagogique et tracé dans le registre. A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, les actions correctives adéquates seront mises en œuvre.