



TRAITEMENT DES ALEAS, DIFFICULTES ET RECLAMATIONS RELATIVE A UNE FORMATION PROPOSEE B.FAST_{3.0}

J	Réception d'une demande	Chaque demande doit faire l'objet un enregistrement. Chaque demandeur doit remplir un formulaire afin que sa demande soit prise en compte. La demande est renseignée dans notre registre en précisant : le nom, la date, l'objet, le contrat, produit ou service visé, les intervenants autres que le professionnel, les personnes visées.
J + 2 JOURS	Accuser réception de la demande	Nous disposons d'un délai de 48H à compter de la réception de la demande pour en accuser réception au client.
J + 5 JOURS	Accuser réception de la demande	Nous disposons de 5 jours à compter de la réception de la demande pour répondre au client. Nous devons mettre à jour notre outil de suivi des aléas en indiquant la date à laquelle nous avons accusé réception de la demande, les solutions correctives apportées.
SUIVI	Performer notre pratique Professionnelle	A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, nous devons déterminer et mettre en œuvre les actions correctives pérennes et évolutives.

Réception de la réclamation

Qu'est-ce qu'une réclamation ? Une réclamation est une « *déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel* ». Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis ne constituent pas une réclamation.

Le client doit pouvoir présenter sa réclamation à son interlocuteur habituel (conseiller ou gestionnaire administratif).

Si la personne qui a reçu la réclamation n'est pas habilitée à son traitement, elle doit informer sans délai la personne compétente pour en assurer le traitement.

Renseigner le registre des aléas et dysfonctionnements :

Afin d'assurer le suivi et la traçabilité des réclamations, un registre de suivi et de contrôle des réclamations est mis en place au sein de l'entreprise. Dès réception de la réclamation, il faut reporter dans l'outil de suivi les informations suivantes : 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 personnes visées par la réclamation, les intervenants autres que le professionnel.

Sous 5 jours à compter de la réception de la demande, il faut :

- Soit répondre à la demande si son traitement peut être effectué dans ce délai,
- Soit accuser réception au client de sa demande ; à cette occasion, il convient d'informer le client du déroulement du traitement de sa demande et du délai imparti pour y répondre.

B. FAST 3.0 AUTO-ÉCOLE

4, rue d'Ormesson - 95170 DEUIL-LA-BARRE

Siret : 841 812 241 00013 - Code APE : 8553Z - N° Agrément : E 18 095 0043 0

Enregistré auprès du préfet de Région sous le N° d'activité 11950737495. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état

Organisme de formation certifié Qualiopi pour les actions de formation

Tél : 09.54.47.42.30 – mail : b.fast3.0@hotmail.com



TRAITEMENT DES ALEAS, DIFFICULTES ET RECLAMATIONS RELATIVE A UNE FORMATION PROPOSEE B.FAST3.0

Registre des réclamations

Dernière mise à jour : 20/01/2025

	DATE RECLAMATIO N	ORIGINE RECLAMATION	CLIENT(E) / FORMATION CONCERNEE	DESCRIPTION DU PROBLEME	DATE PRISE EN COMPTE	ANALYSE	ACTIONS CORRECTIVES	RETOUR FAIT AU CLIENT (sous 30JMAX)	ACTION PREVENTIVE AJOUTEE AU PLAN D'AMELIORATIO
E X E M P L E	20/12/2022	Téléphone	Nom client(e) : MARIE DURAND Formation concernée: Permis B	La stagiaire n'a pas reçu sa convocation l'examen pratique,	immédiat	Après vérification, la personne en charge d'envoyer les convocations était en congé. Personne n'a fait l'envoi pendant cette période.	Adresser la convocation à la stagiaire. Définir suppléant pour chaque fonction du processus.	Envoi mail le jour même avec convocation	OUI
1			Nom client(e) : Formation concernée:						
2			Nom client(e) : Formation concernée:						
3			Nom client(e) : Formation concernée:						

B. FAST 3.0 AUTO-ÉCOLE

4, rue d'Ormesson - 95170 DEUIL-LA-BARRE

Siret : 841 812 241 00013 - Code APE : 8553Z - N° Agrément : E 18 095 0043 0

Enregistré auprès du préfet de Région sous le N° d'activité 11950737495. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état

Organisme de formation certifié Qualiopi pour les actions de formation

Tél : 09.54.47.42.30 – mail : b.fast3.0@hotmail.com