Malio

Procédure de gestion des réclamations

1. Objectif

Décrire les modalités de gestion et de traitement des réclamations afin d'assurer la satisfaction des bénéficiaires et des clients, et de contribuer à l'amélioration continue des prestations de formation.

2. Définition d'une réclamation

Une réclamation est toute manifestation d'insatisfaction exprimée par un stagiaire, une entreprise cliente, un financeur ou toute autre partie prenante concernant une prestation de formation.

3. Modalités de dépôt d'une réclamation

Les réclamations peuvent être adressées :
- Par email
- Par téléphone
- Par courrier
- Via un formulaire de réclamation

Les coordonnées de contact sont indiquées dans le livret d'accueil et sur les documents contractuels.

4. Processus de traitement

Étape 1 : Accusé de réception sous 48 heures.
Étape 2 : Analyse de la réclamation (délai maximum : 5 jours ouvrés).
Étape 3 : Mise en place d'une action corrective si nécessaire.
Étape 4 : Réponse écrite au demandeur sous 10 jours maximum.
Étape 5 : Enregistrement dans le registre des réclamations.

5. Suivi et amélioration continue

Chaque réclamation est enregistrée dans un tableau de suivi.
Une analyse annuelle est réalisée afin d'identifier les causes récurrentes et mettre en place des actions d'amélioration.

6. Archivage

Les réclamations et les actions associées sont conservées pendant une durée minimale de 3 ans.

Date	Nom du demandeur	Objet de la réclamation	Action mise en place	Date de clôture