

# Processus de gestion des réclamations

-version 2 du 16/02/2024

## MESURES POUR FAVORISER L'ENGAGEMENT DES BÉNÉFICIAIRES



Rubrique 1 sur 5

### Formulaire de réclamation

Vous souhaitez faire une réclamation concernant votre stage de formation. Ce formulaire sera adressé directement au gérant de notre organisme de formation. Nous avons besoin de recueillir vos coordonnées, pour pouvoir vous répondre.

### RÉDACTION D'UNE RÉCLAMATION PAR UN BÉNÉFICIAIRE

**1** Le Bénéficiaire remplit le [formulaire dédié au dépôt d'une réclamation](#).

### ALERTES PAR COURRIEL

Le gérant de l'OF reçoit immédiatement une alerte courriel. Il va traiter la réclamation dans les 72 h. (au plus tard) suivant la réception de la réclamation (jours ouvrés).

Recevoir une notification lorsqu'une réponse est ajoutée

Sélectionner la destination des réponses

**2**

Supprimer le lien vers le formulaire

ADJUVAMUS MANAGEMENT SUPPORT EURL - SIRET 505 252 452 00014 - NDA : n° 11 78 81238 78\* (DREETS ILE-DE-FRANCE)

#### REGISTRE DES ACTIONS D'AMELIORATION

Quoi	Lien ou autre	Thème	Statut
logue de formation en ligne par catégorie	<a href="https://formation-compta-tpe.fr/formation/">https://formation-compta-tpe.fr/formation/</a>	Qualité de l'offre	Fait
mise aux normes Qualiopi	Observation problème durant le coaching individuel de Francesca du 20/08/2023	Qualité de l'offre	En cours
per exercices elearning "lire un bilan"	sur Udemy	Ingénierie pédagogique	Non commencé
orte pédagogiques à la classe à distance	Powerpoint et autres supports	Ingénierie pédagogique	En cours
si archives numériques de POF	Plate-forme pédagogique	Sécurité informationnelle	Fait
du cours e learning "se faire payer"	sur Udemy	Ingénierie pédagogique	Non commencé
fs de formation du catalogue	<a href="https://formation-compta-tpe.fr/formation/">https://formation-compta-tpe.fr/formation/</a>	Positionnement de l'offre	Fait

### GESTION DANS LE PAC (PROCESSUS D'AMÉLIORATION CONTINUE)

**3**

La réclamation est déposée dans le fichier de suivi de l'amélioration des procédures afin de planifier une action de remédiation.

### CONTACT BÉNÉFICIAIRE JUSQU'À CLÔTURE DE LA RÉCLAMATION

Echange de courriels ou par téléphone avec le bénéficiaire concerné jusqu'à satisfaction de l'ensemble des parties.

**4**

