

# Processus de gestion des réclamations

-version 1.1 du 28/07/2021

## MESURES POUR FAVORISER L'ENGAGEMENT DES BÉNÉFICIAIRES



Formulaire de réclamation

Vous souhaitez faire une réclamation concernant votre stage de formation  
Ce formulaire sera adressé directement au gérant de votre organisme de formation  
Nous aurons besoin de renseigner 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

🗑 Supprimer le lien vers le formulaire

**2**

ADJUVAMUS MANAGEMENT SUPPORT EURL - SIRET 505 252 452 00014 - NDA : n° 11 78 81238 78 (DREETS Ile-de-France)

### REGISTRE DES ACTIONS D'AMELIORATION

Date	Lien ou autre	Thème	Status
Stage de formation en ligne par vidéo	<a href="#">https://www.youtube.com/watch?v=...</a>	qualité de l'offre	fait
Stage en présentiel Québec	<a href="#">Document explicatif devant la commission de l'Ordre de la 2018-2020</a>	qualité de l'offre	en cours
par sessions plénières "On en parle"	sur site	agréments pédagogique	non documenté
site pédagogique à la classe à distance	renseignement et autres supports	agréments pédagogique	en cours
Le site Web de l'organisme de FOF	Page Forme pédagogique	agréments pédagogique	fait
Supports de travail "on en parle"	sur site	agréments pédagogique	non documenté
Site de gestion de qualité	<a href="#">Plan d'actions corrective et préventive</a>	amélioration 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**

