

PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS



1. Objectif

Cette procédure vise à garantir un traitement équitable, transparent et rapide de toutes les réclamations émanant des apprenants, des entreprises partenaires ou des formateurs de l'ICFAP. Elle a pour but d'améliorer la satisfaction de toutes les parties prenantes et la qualité des services offerts.

2. Étapes de la procédure

Étape 1 : Réception de la réclamation

- **Canaux de réception** : Les réclamations peuvent être soumises par e-mail, par courrier ou en personne via le **formulaire de réclamation** ci-dessous.
- **Enregistrement** : Toute réclamation reçue doit être enregistrée dans le **registre des réclamations** pour en assurer la traçabilité.

Étape 2 : Accusé de réception

- Dès l'enregistrement de la réclamation, un accusé de réception est envoyé au plaignant dans un délai de 5 jours ouvrables, l'informant que sa demande a bien été prise en compte et qu'elle est en cours d'analyse.

Étape 3 : Analyse et traitement

- Le responsable désigné (par exemple, le responsable pédagogique) analyse la réclamation et identifie les actions à mettre en œuvre.
- Il peut être nécessaire de collecter des informations supplémentaires ou d'impliquer d'autres membres de l'équipe pour trouver la solution la plus appropriée.

Étape 4 : Réponse et résolution

- Une solution est proposée au plaignant dans un délai maximum de 30 jours ouvrables.
- La solution et les actions menées sont consignées dans la **fiche de suivi de réclamation**.



Actions proposées : (facultatif)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Signature :



Registre des Réclamations

Ce tableau permet de centraliser et de suivre toutes les réclamations.

N° de Réf.	Date de Réception	Statut du Plaignant	Objet de la Réclamation	Responsable du Dossier	Statut (En cours/Clôturée)	Date de Clôture

Fiche de Suivi de Réclamation

Cette fiche est utilisée pour documenter le traitement de chaque réclamation.

N° de Réf. :

Date de Réception :

Nom du Plaignant :

Objet de la Réclamation :

Historique du traitement :

- **Date :**

- **Action menée :**

.....

.....

- **Résultat :**

.....

.....

Solution proposée et acceptée par le plaignant :

.....

.....

.....

.....

Date de clôture :

Signature du responsable du dossier :