#### 

#### **RÉCEPTION DES RÉCLAMATIONS**

**Étape 1 : Accès au lien de réclamation**

* **Action :** Un lien de réclamation est disponible en pied de page de notre site internet.
* **Objectif :** Offrir une méthode facile et accessible pour que les apprenants puissent soumettre leurs réclamations.

**Étape 2 : Soumission de la réclamation**

* **Action :** L'apprenant soumet une réclamation par email à l’adresse indiquée.
* **Objectif :** Recueillir toutes les informations nécessaires pour traiter la réclamation.

#### **2. Accusé de réception**

**Étape 1 : Confirmation de Réception**

* **Action :** Envoyer un email à l'apprenant pour confirmer la réception de la réclamation.
* **Contenu de l'Email :**

Objet : Accusé de Réception de Votre Réclamation

Bonjour,

Nous avons bien reçu votre réclamation et nous vous remercions de nous en avoir informé. Notre équipe examinera votre demande dans les plus brefs délais et reviendra vers vous sous 48 heures.

Nous vous remercions pour votre patience et restons à votre disposition pour toute question supplémentaire.

Cordialement,

**Objectif :** Assurer à l'apprenant que sa réclamation a été reçue et qu'elle sera traitée rapidement.

#### 

#### **ANALYSE DE LA RÉCLAMATION**

**Étape 1 : Attribution de la réclamation**

* **Action :** Attribuer la réclamation à la personne concernée en fonction de la nature de la réclamation. Ajouter la réclamation dans le suivi de l’apprenant concerné par la demande.
* **Objectif :** Assurer que la réclamation est examinée par la personne la plus appropriée et attribuée à l’apprenant effectuant la réclamation.

**Étape 2 : Enquête et analyse**

* **Action :** Analyser les détails de la réclamation, enquêter sur les circonstances et rassembler toutes les informations nécessaires.
* **Objectif :** Comprendre pleinement la réclamation et identifier les actions correctives possibles.

#### 

#### **RÉSOLUTION DE LA RÉCLAMATION**

**Étape 1 : Détermination de la solution**

* **Action :** Déterminer la meilleure solution pour répondre à la réclamation de l'apprenant. Cela peut inclure des actions correctives, des compensations ou des améliorations de processus.
* **Objectif :** Résoudre la réclamation de manière satisfaisante et équitable. Identifier dans la fiche stagiaire, les actions menées ou les solutions apportées.

**Étape 2 : Communication avec l'apprenant**

* **Action :** Contacter l'apprenant pour l'informer des résultats de l'enquête et de la solution proposée.
* **Objectif :** Informer l'apprenant de la résolution et assurer la transparence du processus.

#### 

#### **SUIVI ET CLÔTURE**

**Étape 1 : Suivi de la réclamation**

* **Action :** Suivre l'apprenant pour s'assurer que la solution mise en place a bien résolu le problème.
* **Objectif :** Vérifier la satisfaction de l'apprenant et la pertinence des actions correctives.

**Étape 2 : Clôture de la réclamation**

* **Action :** Clôturer le dossier de réclamation en enregistrant toutes les étapes et actions prises dans le suivi de l’apprenant.
* **Objectif :** Maintenir un dossier complet et accessible pour référence future et audits.

#### 

#### **AMÉLIORATION CONTINUE**

**Étape 1 : Analyse des réclamations**

* **Action :** Analyser les réclamations reçues pour identifier les tendances récurrentes et les domaines à améliorer.
* **Objectif :** Utiliser les réclamations pour améliorer continuellement les processus et la qualité de la formation.

**Étape 2 : Mise en place des actions correctives**

* **Action :** Mettre en place des actions correctives générales pour éviter la répétition des problèmes identifiés.
* **Objectif :** Améliorer la satisfaction des apprenants et la qualité des services offerts.