

## PROCEDURE DE GESTION DES ENREGISTREMENTS DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

### EN CONFLIT, COMMENCEZ PAR VOUS ADRESSER A LA DIRECTION DU CENTRE

Entre des problèmes de financements, de contenus pédagogiques, de matériels défectueux ou de formateurs jugés incompétents ou trop absents, les motifs de mécontentements au cours d'une formation peuvent être nombreux.

Le formulaire de réclamation (voir page suivante) est un outil d'axe d'amélioration qui rentre dans notre démarche qualité.

### QU'EST-CE QU'UNE RECLAMATION ?

La réclamation est une plainte, une doléance formulée contre une structure ou simplement un état de fait, pour protester, signaler une malfaçon.

### INTERET DE LA RECLAMATION

- Avoir connaissance de la situation rencontrée par les apprenants, les intervenants extérieurs, les financeurs.
- Corriger les défaillances et éviter la récurrence.
- Sensibiliser les personnes.
- Anticiper les désagréments potentiels.

### DECLARATION

Comment :

- en téléchargeant la fiche de réclamation sur le site d'AcFI Conseil ([www.acficonseil.org](http://www.acficonseil.org))
- Ou en remplissant la fiche de la page suivante en étant objectif, concis, factuel, sans jugement de valeur et en la renvoyant à Thierry GAZZOLA [thierry@acficonseil.org](mailto:thierry@acficonseil.org) (responsable qualité)
- Ou en remplissant le questionnaire en ligne en cliquant sur le lien suivant <https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=DQSIkWdsW0yxEjajBLZtrQAAAAAAAAAAAAAAMAAAQQoiZUOVdHRIpPMEgySVQ2SDkzR0E5VkdOTUhQUy4u>

NOTA : une fiche incomplète ne pourra et ne sera pas traitée.

### RECEPTION ET TRAITEMENT DE LA RECLAMATION

- Dès réception de la réclamation, le responsable qualité envoie un accusé réception sous les 72 h de la prise de connaissance de celle-ci.
- A minima, 15 jours après l'envoi de l'accusé de réception après concertation avec le Directeur, la réclamation sera traitée avec proposition d'actions.
- Le réclamant recevra l'action mise en place et la date de la mise de l'application.
- La réclamation, une fois les actions soldées et efficaces, sera clôturée.
- Un registre annuel des réclamations est tenu. Le traitement des réclamations seront traitées par ordre d'arrivée.
- L'analyse de réclamations, de leur impact, des traitements sera faite de manière annuelle.

## Formulaire de réclamation

Ce document est à envoyer à l'adresse suivante : [acficonseil@orange.fr](mailto:acficonseil@orange.fr)

Tous les champs doivent être dûment remplis

Nom : .....

Prénom : .....

Coordonnées : .....

.....

.....

.....

Formation  
concernée : .....

Objet de la réclamation :

Date :

Expliquer le plus clairement et le plus précisément possible le sujet de votre insatisfaction / observation

*A remplir par AcFI Conseil*

Accusé de réception de la demande :

Date :

Envoi de la réponse suite à la réclamation

Date :

Clôture de la réclamation :

Date :