

1) Champ d'application :

Les réclamations concernent les actions de formations proposées et organisées par le CFA FORMASUP Pays de la Loire.

2) Définition d'une réclamation :

Une réclamation s'entend de toute déclaration actant un mécontentement ou un litige.

Ne constituent pas une réclamation :

une demande de service ou de prestation,

une demande d'information,

une demande de clarification,

une demande d'avis.

Première étape :

Identifier si votre demande concerne une demande d'information, de clarification ou l'expression d'un avis ou d'un commentaire.

Dans ce cas contacter en premier lieu le CFA FORMASUP Pays de la Loire.

Tél : 02.72.64.88.70

Mail : accueil@formasup-paysdelaloire.fr

Sur la fiche formation de l'UFA partenaire sont mentionnées les coordonnées du référent administratif et du référent pédagogique de la formation, prenez d'abord contact directement avec eux.

Deuxième étape : S'il s'agit d'une réclamation

Pour formuler votre réclamation, envoyez un mail à Monsieur DOSSET Mathieu (directeur) à l'adresse suivante : reclamation@formasup-paysdelaloire.fr

Nous nous engageons ensuite à vous apporter une réponse dans les meilleurs délais.

Procédure de gestion des réclamations :

a) Mode de réception des réclamations

Le CFA FORMASUP Pays de la Loire recevra les réclamations par mail.

Si une réclamation est formulée par une autre façon, par exemple par téléphone, le CFA FORMASUP Pays de la Loire demandera de formuler la réclamation par mail.

Cette procédure permet de garantir la traçabilité des réclamations et de leurs réponses.

b) Délai de traitement

Le CFA FORMASUP Pays de la Loire s'engage à respecter les délais de traitement suivants :

- Répondre à la réclamation sous deux mois maximum entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse, sauf circonstances particulières dûment justifiées.

Le CFA FORMASUP Pays de la Loire répond aux demandes d'information sur le déroulement du traitement de la réclamation. Elle tient informée du déroulement lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, les délais sur lesquels elle s'est engagée ne peuvent pas être respectés.

c) Modalités de traitement

L'émetteur de la réclamation est informé par écrit de la prise en charge de sa demande.

Le CFA FORMASUP Pays de la Loire ouvre une fiche de suivi et de contrôle du traitement de la réclamation qu'elle remplit lors des réunions d'équipe.

d) Examen de la réclamation

La fiche de suivi va permettre d'analyser la demande, d'identifier les causes du mécontentement ou du litige. Il pourra également être procédé à des recherches d'avis contradictoires.

e) Réponse à la réclamation

La réponse à la réclamation sera adressée par écrit, et en fonction du degré de la réclamation soit par courriel, soit par lettre recommandée avec accusé de réception.

f) Enregistrement, suivi et actions correctives

Le CFA FORMASUP Pays de la Loire met en place un suivi des réclamations qui permet notamment d'assurer le suivi et la traçabilité.

Toutes les réclamations, sont ensuite analysées soit en réunion d'équipe ou de bureau afin de mettre en œuvre les actions éventuelles correctives appropriées.