



PROCEDURE RECLAMATION

Cursus DE Formation continue

OBJET DE LA PROCEDURE

Le/la stagiaire d'une action de formation (ou l'entreprise commanditaire) peut exprimer une réclamation en amont ou en aval de ladite action de formation.

La réclamation est une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit.

Le/la stagiaire ou l'entreprise doivent pouvoir obtenir une réponse en retour de la réclamation.

Le Pôle Sup'93 utilise cette réclamation afin de mettre en place une démarche d'amélioration de la qualité de ses prestations grâce à un suivi et la mise en place d'actions correctives.

La direction du Pôle Sup'93 se porte garante sur le suivi réalisé à chaque réclamation, en mettant en place tous les moyens envisageables pour apporter la ou les réponse.s adaptée.s, au regard des possibilités du Pôle Sup'93 et de la réglementation en vigueur, notamment celle relative au Référentiel National Qualité.

CIRCUIT DE LA RECLAMATION

Le/la stagiaire (ou l'entreprise externe qui est en contact direct avec le Pôle Sup'93) est informé.e systématiquement de la procédure de réclamations possibles, par le biais du feuillet de procédure adressé avec la proposition de formation et/ou de devis.

La réclamation est adressée par mail à la chargée d'administration de la formation continue au Pôle Sup'93 : administration.msarrazin@polesup93.fr qui informe la direction du Pôle Sup'93 de la réclamation. Un accusé de réception est adressé au/à la stagiaire.

En lien avec la direction du Pôle Sup'93, la chargée d'administration de la formation continue prépare une réponse adaptée, en concertation avec les acteurs impliqués du Centre de formation (en fonction du type de réclamation). La réponse est adressée dans un délai de 15 jours à compter de la date de réception de la réclamation. Cette réponse peut être la solution apportée à la réclamation ou bien une procédure mise en place pour satisfaire la demande du/de la stagiaire (ou de l'entreprise).

L'ensemble des réclamations est consigné dans un dossier numérique prévu à cet effet, tenu par la

chargée d'administration de la formation continue, y compris les réponses apportées.

La gestion des réclamations permet de mettre en place des mesures d'amélioration/desactions spécifiques ou correctives, en lien avec la direction du Pôle Sup'93.

Schéma de la procédure

