

POLITIQUE DE GESTION DES RECLAMATIONS GRETA OISE OCCIDENTALE

Le Greta Oise Occidentale dispose d'un dispositif de gestion des réclamations bénéficiaires, clients et commanditaires dans le cadre de ses activités de formation et de prestations. Ce dispositif a pour vocation de traiter de manière efficace, transparente et avec la même attention l'ensemble des réclamations.

Le présent document vise à définir les modalités d'enregistrement et de traitement des réclamations.

Une réclamation se définit comme l'expression écrite (ou réceptionnée par tout moyen traçable), actant du mécontentement d'un bénéficiaire, client ou commanditaire sur la mise en œuvre d'une prestation.

En cas de réclamation formelle (courrier, message électronique, appel téléphonique, ...) d'un bénéficiaire, client ou commanditaire portant sur la réalisation d'une prestation, une fiche d'amélioration est immédiatement ouverte. Le CFC, référent de la prestation, est chargé de la mise en œuvre de la fiche d'amélioration et informe le client de l'instruction de sa requête. Parallèlement, une copie est transmise au responsable qualité et au pilot du service concerné. La fiche d'amélioration est traitée dans un délai maximum de deux semaines. A défaut le client est informé de la progression de l'instruction.

Elles sont analysées avec la direction lors des réunions de services.

