

Plan de gestion des réclamations

Réception d'une réclamation

Lorsque nous recevons une réclamation, nous le renseignons dans le dossier de l'élève concerné en précisant : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les intervenants autres que le professionnel, les personnes visées par la réclamation.

De plus, nous leur faisons remplir un formulaire de réclamation (page suivante), celle ci est indiqué dans notre tableau des réclamations.

Accuser réception de la réclamation

Nous disposons de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client. cette réclamation est transmise à la direction afin d'apporter des solutions.

Répondre à la réclamation

Nous devons tenir le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondre dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation. Si, dans notre réponse apportée à la réclamation, nous rejetons totalement ou partiellement la demande du client, nous devons lui indiquer les voies de recours dont il dispose. La personne qui va répondre à la réclamation doit disposer d'un niveau de qualification suffisant (elle doit avoir une bonne connaissance des produits, services, contrats, ...) et du niveau d'habilitation nécessaire (exemple : pour la signature des courriers ou les gestes commerciaux consentis).

Performer notre pratique professionnelle

À partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, nous devons déterminer et mettre en œuvre les actions correctives.



FORMULAIRE DE RECLAMATION

Formulaire à remplir et à transmettre par mail à accueil@apsr.fr ou en main propre à propre à l'accueil

Identification de la personne :

Je soussigné (nom, prénom) :

Concerne l'élève (nom, prénom) :

Objet(s) de la Réclamation :

Objet de votre réclamation :

- Qualité de l'accueil

- Qualité des leçons

- Entente avec l'enseignant

- Organisation des cours

- Ponctualité

- Autres à exprimer ci-dessus

Pouvez-vous préciser le moment, la fréquence ou une période ou vous avez subi ce désagrément :

Avez-vous déjà pris contact avec la direction, un formateur ou une secrétaire pour lui préciser les réclamations ?

Date du dépôt de la demande :

Date du fait de la réclamation :

Fait à DOUAI, le / / .

Signature :

Réservé à l'ASSOCIATION APSR :

Réclamation reçue le :

En main propre ou par e-mail

Agréée Entreprise Solidaire d'Utilité Sociale et Organisme de Formation
Association loi du 1901 – 58 Rue de l'Hippodrome, 59500 Douai - Numéro de SIRET : 44105689800038
Tél. 03.27.87.25.81 – Courrier : direction@apsr.fr – <http://www.apsr.fr>



Registre des réclamations

REGISTRE DES RECLAMATIONS - APSR

Date	NOM Prénom	Numéro d'ordre	Objet	Justificatif n° (le cas échéant)	Suivi (Mettre date + commentaires du traitement)	Nom de la personne chargée du dossier	Date d'échéance	Date de clôture

