



## **Plan de gestion des réclamations**

### **Réception d'une réclamation**

Lorsque nous recevons une réclamation, nous devons renseigner la fiche de l'élève en précisant : la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, le personnel visé par la réclamation.

### **Accuser réception de la réclamation**

Nous disposons de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement, via la fiche client dans le logiciel de gestion.

### **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. Nous devons mettre à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

Si aucune issue n'a été trouvée conjointement, on dirige le candidat vers notre médiateur de la consommation.

### **Performer notre pratique professionnelle**

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