



FORMAVICTOIRE

Organisme de Formation

Procédure de gestion des réclamations

Objectif :

Assurer le traitement efficace, équitable et transparent des réclamations émises par les apprenants, formateurs ou partenaires, et améliorer en continu la qualité des services de formation.

1. Définition d'une réclamation

Une réclamation est définie comme toute insatisfaction exprimée par un apprenant, un formateur ou un partenaire, concernant les services, le contenu, l'organisation ou tout autre aspect de la formation proposée par l'organisme.

2. Modalités de soumission des réclamations

Les apprenants, formateurs ou partenaires peuvent soumettre une réclamation par les moyens suivants :

- **Par email** : à l'adresse dédiée contcat@formavictoire.com
- **Par courrier** : 7 Avenue Georges Clémenceau, 94130 Nogent-Sur-Marne
- **En présentiel** : auprès du référent formation ou d'un membre de l'équipe administrative.

3. Réception et enregistrement de la réclamation

- Chaque réclamation est **enregistrée dans un registre des réclamations**.
- Un **contact** est établi avec le plaignant dans un délai de 48 heures pour confirmer la prise en charge de la réclamation.

4. Analyse et traitement de la réclamation

- Le responsable qualité ou un membre désigné analyse la réclamation et identifie les causes possibles.
- Un délai de **7 jours ouvrés** est prévu pour la réponse initiale, précisant les actions envisagées pour résoudre le problème.
- Si la résolution nécessite un délai plus long, le plaignant en sera informé avec une estimation du délai de traitement final.

5. Actions correctives

- Si la réclamation est justifiée, des **actions correctives** sont mises en place pour résoudre le problème. Cela peut inclure des ajustements dans le contenu, l'organisation des sessions, ou la communication avec les apprenants.

Formavictoire / SAINTE VICTOIRE PRODUCTIONS

SAS au capital de 10 000 €, siège-social : 7 Avenue Georges Clémenceau, 94130 Nogent-sur-Marne. SIRET 81902446400029 Numéro de TVA: FR 63819024464 , RCS 819024464 Créteil B, Organisme de formation certifié Qualiopi en action de formations, Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 75 57821 75 auprès du préfet de région d'Ile-de-France

- Une fois la réclamation traitée, un **retour est fait au plaignant** pour l'informer des mesures prises.

6. Clôture et archivage

- La réclamation est clôturée lorsque le plaignant est informé des actions prises et que le problème est résolu, ou si le plaignant accepte la résolution proposée.
- Les réclamations et leur suivi sont **archivés** pendant une durée de 3 ans, et les données sont utilisées pour alimenter le processus d'amélioration continue de l'organisme.

7. Suivi et amélioration continue

- Un **rapport semestriel** des réclamations est présenté lors des réunions de l'équipe pédagogique et administrative pour analyser les réclamations et identifier les actions correctives à mettre en place.
- Les données sur les réclamations sont intégrées dans les bilans annuels dans le cadre de l'amélioration continue des formations et de l'organisation, conformément à l'exigence Qualiopi.

8. Communication aux parties prenantes

- Les modalités de réclamation sont **communiquées aux apprenants dès leur inscription**, via les documents contractuels et sur notre site.
- Les formateurs et partenaires sont également informés des procédures via leurs contrats ou conventions.

9. Indicateur de performance

- Le taux de résolution des réclamations dans les délais impartis est suivi et fait l'objet d'un indicateur de performance interne.

