



PROCEDURE DE GESTION DES RECLAMATIONS

EFCT CONDUITE  
5 Rue de Bellevue  
02100 SAINT-QUENTIN

## 1/ OBJECTIF DE LA PROCEDURE

## 2/ DOMAINE D'APPLICATION

## 3/ RESPONSABILITE

## 4/ MISE EN ŒUVRE

## 5/ DOCUMENT RELATIF A LA PROCEDURE



## **1/ OBJECTIF DE LA PROCEDURE**

Cette procédure a pour but de définir les activités et responsabilités, lors de l'enregistrement, de la prise en compte et de la gestion du formulaire de réclamation relative à l'activité de l'organisme EFCT CONDUITE

## **2/ DOMAINE D'APPLICATION**

Cette procédure est valable pour toutes les réclamations relatives aux types de formations que nous dispensons à l'EFCT CONDUITE 5 Rue de Bellevue 02100 SAINT-QUENTIN.

## **3/ RESPONSABILITE**

### ***► Utilisateur de la procédure :***

– Toute personne concernée par les formations dispensées par l'organisme EFCT CONDUITE( les élèves ( les responsables légaux si mineurs), les secrétaire administratives, le responsable de l'établissement).

### ***► Responsable de la gestion du document de la procédure***

– Le responsable de l'établissement  
– Les secrétaires administratives

## **4/ MISE EN ŒUVRE**

### **DESCRIPTION DE LA PROCEDURE**

- ***Création du document***

Les secrétaires administratives crée le document, elle en fait part au responsable de l'établissement qui approuve le document.

Les secrétaires administratives nomme le document selon le procédé suivant :

- son N°
- nom du document + sa référence
- créé le et modifié le (si modification du document)
- nombre(s) de page(s) au besoin

Elles l'enregistrent informatiquement et en garde un exemplaire papier dans le classeur de l'organisme de formation prévu à cet effet.

Celui-ci sera enregistré sur le liste des documents de l'organisme de formation ( Document N°13)

- ***Enregistrement, prise en compte du formulaire de réclamation***

Les secrétaires administratives prennent connaissance de la réclamation.

Si celle-ci peut être traitée par les secrétaires administratives, alors elles remplissent le cadre prévu à cet effet sur le formulaire de réclamation et envoient une réponse soit par mail soit par téléphone ou autre à préciser.



Si la réclamation, ne peut être traitée par les secrétaires administratives alors le formulaire de réclamation est transmis au responsable de l'établissement, qui lui apportera une réponse à cette réclamation en remplissant le cadre prévu à cet effet et chargera les secrétaires administratives de transmettre la réponse à la personne portant une réclamation.

- Gestion du formulaire de réclamation

Une fois le formulaire de réclamation traité, il sera archivé dans un dossier suspendu prévu à cet effet.

## **5/ DOCUMENT RELATIF A LA PROCEDURE**

Les secrétaires administratives utilisent le document relatif à la procédure suivant :

Document N° 13