

Procédure de réclamation

Modalités de dépôt d'une réclamation **1**

Les réclamations doivent être déposées par écrit (mail ou courrier postal) dans un délai de 30 jours après la survenue de l'incident ou de l'évènement à l'origine de la réclamation

- Adresse mail : contact@omga-bfc.fr
- Adresse postale : 14 A rue La Fayette - BP 21663 - 25042 Besançon Cedex
- Depuis le site Internet

Un accusé de réception de la réclamation est envoyé au plaignant dans un délai de 48 heures ouvrées **2**

L'accusé de réception mentionne le délai estimé pour apporter une réponse complète (maxi 30 jours)

Enregistrement de la réclamation **3**

Chaque réclamation est enregistrée dans un registre des réclamations

Une analyse de la réclamation est effectuée par le responsable formation

Traitement de la réclamation **4**

La réclamation est transmise à la personne ou au service compétent : formateur, responsable administratif, etc...

Un plan d'action est élaboré pour corriger les points soulevés

Réponse à la réclamation **5**

Une réponse formelle est envoyée au plaignant dans un délai de 30 jours ouvrés après réception de la réclamation

Cette réponse précise les actions correctives mises en œuvre ou les raisons pour lesquelles la réclamation n'est pas fondée

Suivi et clôture de la réclamation **6**

Après le traitement de la réclamation, un suivi est effectué pour s'assurer que les mesures correctives ont été appliquées de manière efficace

Une fois la réclamation résolue, elle est marquée comme clôturée dans le registre des réclamations

Procédure de réclamation

Suite

Mise à jour 20/09/2024

Mesure d'amélioration

7

Toutes les réclamations font l'objet d'une analyse globale annuelle afin d'identifier des tendances ou des récurrences

Cette analyse permet de mettre en place des actions d'amélioration continue

Archivage des réclamations

8

Les réclamations et les actions correctives associées sont conservées pendant une durée de 5 ans dans le cadre de notre processus de gestion de la qualité

Accessibilité de la procédure

9

Cette procédure est accessible à tous les bénéficiaires.