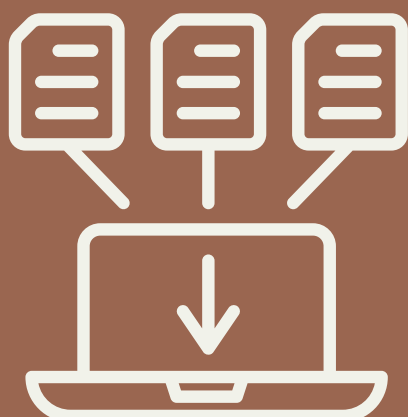


PROCEDURE DE GESTION DES RECLAMATIONS/ DYSFONCTIONNEMENTS

Nous contacter au 04.94.54.54.32
ou par mail contact@atlascenter.fr



ÉTAPE 1 : SYSTÈME DE COLLECTE

Un formulaire de réclamation est accessible sur notre site web, en version papier (dans nos locaux) et une adresse email est dédiée (contact@atlascenter.fr). Une personne sera responsable de la gestion des réclamations

ÉTAPE 2 : RÉCEPTION ET ENREGISTREMENT

- Accusé de réception de chaque réclamation dans les 48h.
- Attribution d'un numéro unique à chaque réclamation.
- Enregistrement de la réclamation dans un registre centralisé contenant : Numéro de la réclamation / Date de réception / Nom du plaignant / Objet de la réclamation / Formation concernée / Intervenants impliqués



ÉTAPE 3 : ANALYSE ET TRAITEMENT

- Évaluation de la recevabilité de la réclamation.
- Analyse des causes du problème signalé.
- Mise en place d'une enquête interne si nécessaire.
- Définir les actions correctives appropriées



DÉLAI DE TRAITEMENT MAXIMUM : 2 MOIS

ÉTAPE 4 : RÉPONSE AU PLAIGNANT

Rédaction d'une réponse écrite expliquant :

- Les résultats de l'enquête
- Les actions correctives mises en place
- Les éventuelles compensations proposées
- Envoie de la réponse au plaignant dans le délai fixé.



ÉTAPE 5 : SUIVI ET AMÉLIORATION CONTINUE

- Mise à jour du registre des réclamations.
- Vérification de la mise en œuvre effective des actions correctives.
- Analyse régulière des réclamations pour identifier des axes d'amélioration.
- Établissement d'un rapport annuel sur la gestion des réclamations.



ÉTAPE 6 : FORMATION DU PERSONNEL

- Formation du personnel à la procédure de gestion des réclamations.
- Sensibilisation à l'importance d'un traitement efficace des réclamations.

