

PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

1- Champ d'application

Les réclamations concernent les formations sous la responsabilité du CFA des Universités Centre-Val de Loire.

2- Définition d'une réclamation

Une réclamation s'entend de toute déclaration actant un mécontentement ou un litige. Ne constituent pas une réclamation : une demande de service ou de prestation, une demande d'information, une demande de clarification, une demande d'avis.

- Première étape :

Identifier si votre demande concerne une demande d'information, de clarification ou l'expression d'un avis ou d'un commentaire : sur la fiche formation figurant sur le site internet sont mentionnées les coordonnées du chargé d'apprentissage de la formation, prenez d'abord contact directement avec lui.

- Deuxième étape :

Pour formuler votre réclamation, envoyez un mail à Madame LE VEZU Françoise (directrice) à l'adresse suivante : directeur@cfa-univ.fr
Nous nous engageons ensuite à vous apporter une réponse dans les meilleurs délais.

3- Procédure de gestion des réclamations :

- a) Mode de réception des réclamations : le CFA des Universités Centre-Val de Loire recevra les réclamations par mail. Si une réclamation est formulée par une autre façon, par exemple par téléphone, le CFA des Universités Centre-Val de Loire demandera de formuler la réclamation par mail. Cette procédure permet de garantir la traçabilité des réclamations et de leurs réponses.
- b) Délai de traitement : Le CFA des Universités Centre-Val de Loire s'engage à répondre à la réclamation sous un mois maximum entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse, sauf circonstances particulières dûment justifiées. Le CFA des Universités Centre-Val de Loire répond aux demandes d'information sur le déroulement du traitement de la réclamation et tient informé du déroulement lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, les délais sur lesquels elle s'est engagée ne peuvent pas être respectés.
- c) Modalité de traitement : L'émetteur de la réclamation est informé par écrit de la prise en charge de sa demande. Le CFA des Universités Centre-Val de Loire ouvre une fiche de suivi et de contrôle du traitement de la réclamation qu'il remplit lors des Comités de Direction.
- d) Examen de la réclamation : La fiche de suivi va permettre d'analyser la demande, d'identifier les causes du mécontentement ou du litige. Il pourra également être procédé à des recherches d'avis contradictoires.
- e) Réponse à la réclamation : la réponse à la réclamation sera adressée par écrit, et en fonction du degré de la réclamation soit par courriel, soit par lettre recommandée avec accusé de réception.
- f) Enregistrement, suivi et action correctives : Le CFA des Universités Centre-Val de Loire met en place un suivi des réclamations qui permet notamment d'assurer le suivi et la traçabilité. Toutes les réclamations, sont ensuite analysées soit en réunion d'équipe ou en Comité de Direction afin de mettre en œuvre les actions éventuelles correctives appropriées