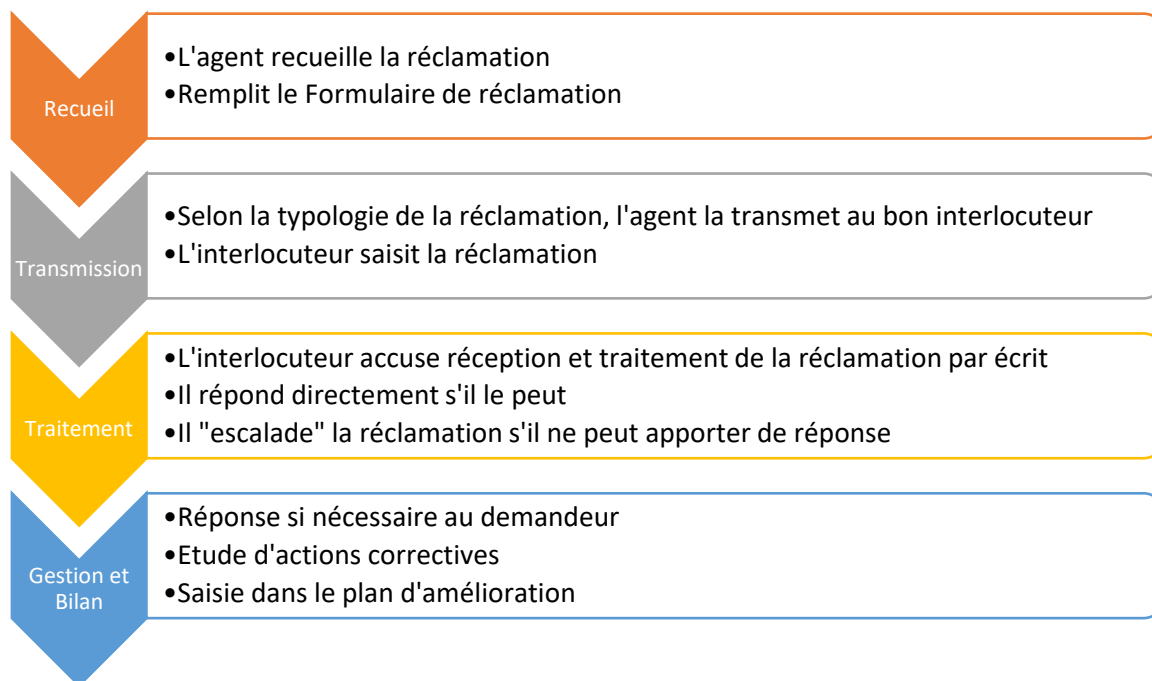


Prise en compte des réclamations



Recueil de la réclamation

Les réclamations peuvent être faites auprès de n'importe quel agent de n'importe quel service du CFAA ou du CFPPA. Elles peuvent également être transmises par un agent d'un autre élément constitutif de l'EPLEFPA.

L'agent qui reçoit la réclamation, il en est de même pour une réclamation transmise, l'enregistre sur le formulaire « Recueil Réclamation » qui se trouve sur le réseau RESANA avec des exemplaires papiers dans le trieur de la salle de reprographie.

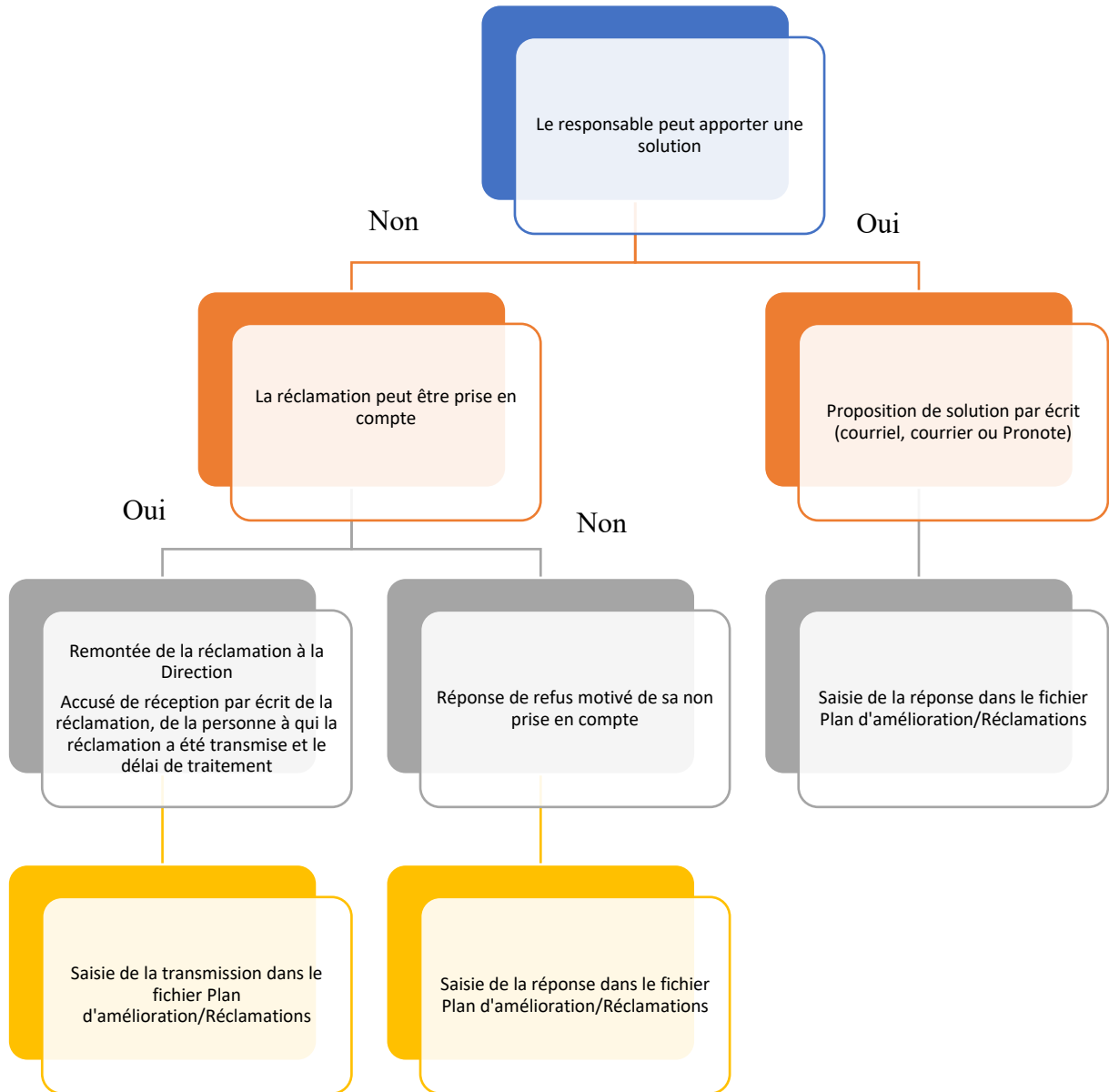
Transmission

L'agent transmet la réclamation (Recueil Réclamation) selon sa typologie :

- Concernant une formation en apprentissage : La feuille est transmise à l'animateur pédagogique du CFAA
- Concernant une formation continue : La feuille est transmise au responsable de formation du CFPPA
- Concernant le fonctionnement du centre : La feuille est transmise au directeur du CFAA/CFPPA
- Dans le doute, la feuille est transmise à l'animateur qualité

Une fois reçue, la réclamation est saisie dans le fichier « Plan d'amélioration » dans l'onglet « Réclamations ».

Traitement



Gestion et Bilan

A l'issue de la remontée de la réclamation à la direction, le directeur décide de la réponse à apporter à la réclamation. Il peut également décider d'un refus de prise en compte. Quoi qu'il en soit il fera parvenir la réponse par écrit (courriel, courrier ou Pronote).

L'animateur qualité et le comité de suivi qualité fait régulièrement le point sur la gestion des réclamations. Selon la nature des réclamations et les actions correctives apportées, si les corrections apportées ne sont pas ponctuelles et peuvent être généralisées à d'autres formations, elles seront reportées dans l'onglet « Plan d'amélioration » afin de faire évoluer les pratiques.