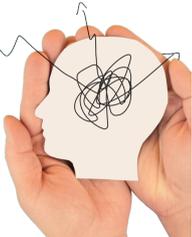


Rébecca Gonzalez Garcia
Formatrice accréditée PSSM France

Fondatrice et Dirigeante de
Formation SOS 82

formationsos82@gmail.com
06.08.77.24.39

www.formationsos82.com



SUPPORT ET ASSISTANCE :

GESTION DES RECLAMATIONS / GESTION DES INCIDENTS

POLITIQUE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

Formation SOS 82 s'engage à respecter le principe de la satisfaction et de la primauté des intérêts de ses clients et participants. Pour ce faire, un dispositif clair et transparent a été établi pour gérer les réclamations et les incidents rencontrés dans le cadre de ses formations. Ce dispositif permet de traiter efficacement toute réclamation ou difficulté exprimée par les parties prenantes, et d'améliorer en continu la qualité des prestations.

IDENTIFICATION DES RÉCLAMATIONS

Une réclamation est définie comme toute insatisfaction ou contestation, fondée ou non, exprimée par un client ou un bénéficiaire de nos formations. Ces réclamations peuvent être reçues par différents canaux : téléphone, email ou courrier postal.

Les réclamations sont classées en deux catégories principales :

1. Demandes d'explications simples :

- Ces demandes donnent lieu à une réponse explicative le jour-même ou dans un délai maximal de 48 heures.

2. Réclamations nécessitant des recherches ou des explications approfondies :

- Formation SOS 82 s'engage à fournir une réponse détaillée dans un délai de 2 mois maximum à compter de la réception de la réclamation. Le dialogue est privilégié, et une conclusion écrite est communiquée au client pour clore l'incident.

TRAITEMENT DES INCIDENTS ET ALÉAS EN COURS DE PRESTATION

Si un incident ou un aléa survient pendant une formation :

- Une prise en charge immédiate est mise en œuvre pour limiter l'impact sur les bénéficiaires.
- Une enquête interne est réalisée pour identifier la cause de l'incident et éviter sa répétition

PROCESSUS DE SUIVI

1. Enregistrement des réclamations et incidents :

- Chaque réclamation ou incident est enregistré dans un registre interne pour un suivi rigoureux.

2. Analyse et amélioration continue :

- Les retours et incidents sont analysés régulièrement pour mettre en place des actions correctives et préventives.

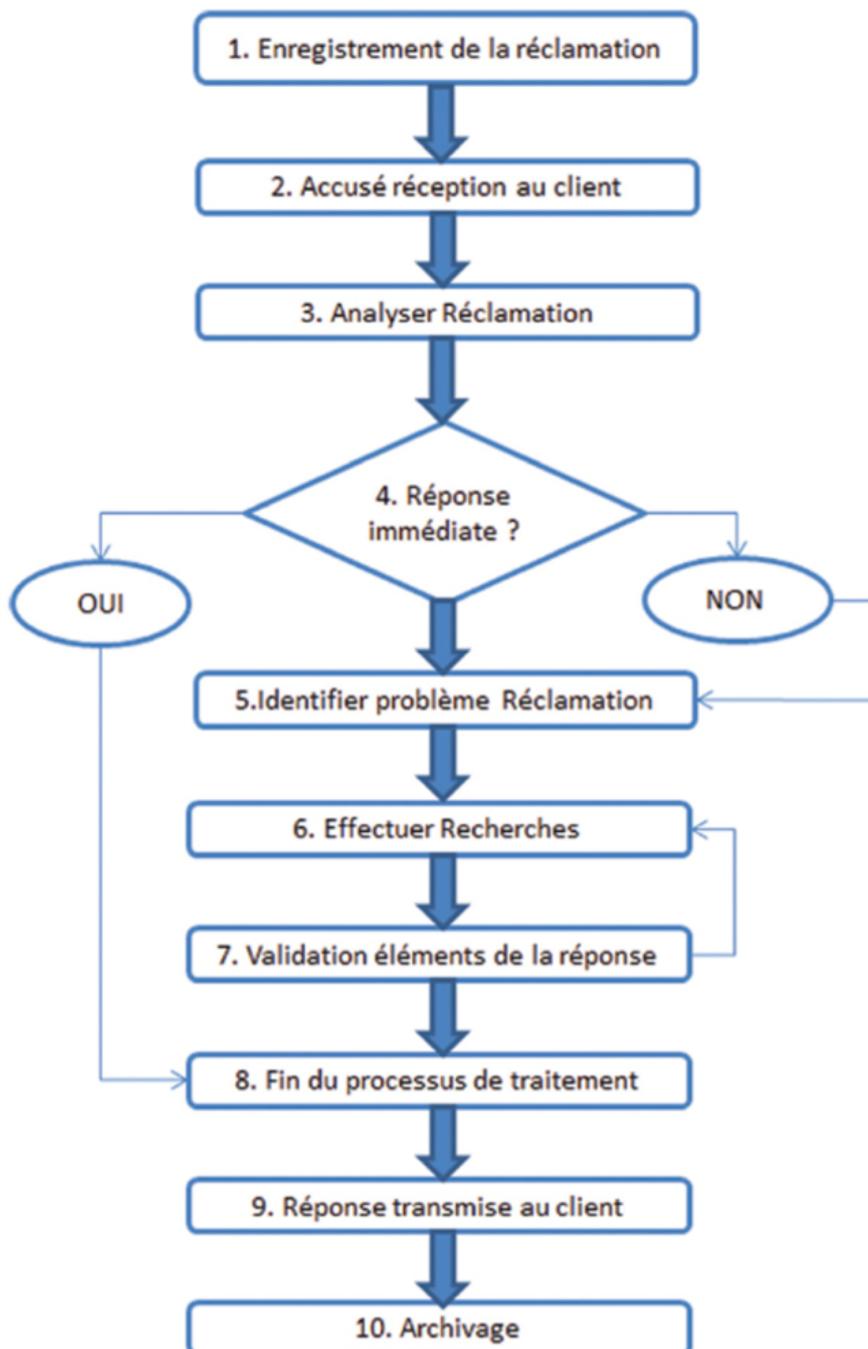
CONFORMITÉ AU RGPD

Formation SOS 82 garantit la confidentialité des données personnelles recueillies lors du traitement des réclamations et incidents. Ces données sont conservées pendant une durée de 3 ans et ne sont accessibles qu'au personnel habilité. Les participants disposent d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de leurs données, conformément au RGPD, en contactant Formation SOS 82.

DOCUMENTS ASSOCIÉS

Les réclamations et incidents sont archivés pour assurer une traçabilité des échanges et des solutions apportées.

Procédure :



Fichier à imprimer et renvoyer « Réclamation - Incident »

Nom et Prénom	
Date de la session	
Heure	
Nom de l'incident	
Description de l'incident	
Source de l'incident (stagiaire, financeur, etc.)	
Gravité de l'incident (faible, modéré, bloquant)	
Personne ayant géré l'incident	
Statut de l'incident (à traiter, en cours de traitement, clos)	

FAIT À MONTAUBAN

DATE : 10 /11/2024

Par l'organisme de formation : Formation SOS 82

Rébecca Gonzalez Garcia



FORMATION SOS 82
N° SIRET 511910580 00030
3, Impasse des Platanes – 82 000 Montauban

