

PROCEDURE DES RECLAMATIONS

Nous nous engageons à offrir des formations de haute qualité en santé pelvienne et à garantir la satisfaction de tous nos apprenants. Toutefois, nous sommes conscients qu'il peut parfois y avoir des insatisfactions ou des besoins d'amélioration. Cette procédure de réclamation a pour objectif de recueillir, traiter et résoudre toute réclamation de manière équitable, transparente et dans les meilleurs délais.

1) PRINCIPE GENERAL

Toute réclamation est une opportunité pour améliorer la qualité de nos services et de nos formations. Nous nous engageons à écouter, analyser et résoudre les préoccupations de nos apprenants dans un esprit de bienveillance et de professionnalisme. Toute réclamation sera traitée de manière confidentielle et dans le respect des personnes concernées.

2) TYPES DE RECLAMATIONS COUVERTS PAR CETTE PROCEDURE

Les réclamations peuvent porter sur :

- Le contenu de la formation : inadéquation des programmes, incompréhension des supports pédagogiques, manque de clarté des objectifs de la formation, etc.
- Les conditions matérielles : locaux, équipements, qualité des supports pédagogiques, etc.
- L'accueil et le service client : informations insuffisantes, non-respect des délais, traitement de la demande, etc.
- Le comportement des formateurs : attitude inappropriée, manque de professionnalisme, absence de respect, etc.
- Le déroulement de la formation : non-respect des horaires, annulation ou modification imprévue des formations, etc.
- Tout autre sujet lié à l'organisation et au fonctionnement de la formation.

3) ETAPES DE LA PROCEDURE DE RECLAMATION

3.1) Identification et soumission de la réclamation

Nous encourageons les apprenants à exprimer leurs préoccupations ou insatisfactions dès qu'elles surviennent, afin de pouvoir résoudre rapidement les problèmes. Pour cela, les réclamations doivent être soumises Borie Formation par écrit, par email ou via le formulaire spécifique disponible sur notre site internet.

Coordonnées pour soumettre une réclamation :

Référent réclamation :
Laurence BORIE
Port : 06 62 78 18 81
Email : laurence.borie.economiste@orange.fr

La réclamation doit préciser de manière claire et précise :

- L'objet de la réclamation (exemple : contenu de la formation, conditions matérielles, comportement du formateur, etc.)
- Les faits ou événements précis ayant motivé la réclamation.
- Le nom de l'apprenant et les coordonnées de contact.
- Toute suggestion ou demande spécifique concernant la résolution du problème.

3.2) Accusé de réception

Dès réception de la réclamation, vous recevrez un accusé de réception dans un délai de 7 jours ouvrés, confirmant la prise en charge de la demande et indiquant les prochaines étapes de la procédure.

Cet accusé de réception précisera également le délai dans lequel la réclamation sera traitée (généralement dans un délai de 15 jour ouvré).

3.3) Enquête et analyse de la réclamation

Une fois la réclamation reçue, le/la responsable pédagogique prendra contact avec le ou les formateurs concernés, ainsi que les autres parties impliquées, pour analyser la situation.

Cette analyse pourra comprendre une revue des éléments de la formation (supports pédagogiques, programme, organisation, etc.), une consultation des personnes concernées et, si nécessaire, une enquête complémentaire.

3.4) Résolution de la réclamation

A l'issue de l'enquête, nous vous proposerons une solution concrète pour résoudre la réclamation qui pourra inclure :

- Un ajustement ou une révision du contenu ou de la méthode pédagogique.
- Un remboursement partiel ou total si la réclamation concerne une prestation non conforme.
- Des excuses formelles ou une médiation si des problèmes de comportement ont été soulevés.
- Des mesures correctives pour prévenir la récurrence de la situation.

La réponse sera communiquée à l'apprenant par écrit (email ou courrier) dans un délai maximum de 15 jours ouvrés après la réception de la réclamation, et nous mettrons en place un suivi auprès de l'apprenant pour s'assurer de sa satisfaction et évaluer l'efficacité de la solution apportée.

Toute réclamation, quelle que soit sa nature, sera analysée dans une démarche d'amélioration continue, et un retour sur les actions correctives ou préventives prises sera intégré dans notre processus d'évaluation interne.

4) CAS DE RECLAMATION COMPLEXE OU NON RESOLUE

Si une réclamation ne pouvait pas être résolue de manière satisfaisante après l'application de cette procédure, l'apprenant pourrait s'adresser au Tribunal compétent.

5) CONFIDENTIALITE ET RESPECT

Toutes les réclamations sont traitées dans le plus grand respect de la confidentialité. Les informations liées à la réclamation (y compris les identités des parties concernées) ne seront utilisées que dans le cadre de l'analyse et de la résolution de la demande. Aucune sanction ne sera appliquée à un apprenant pour avoir formulé une réclamation de bonne foi.

6) CONCLUSION

Nous valorisons les retours de nos apprenants et nous nous engageons à traiter chaque réclamation avec sérieux et rigueur. Notre objectif est de garantir une expérience d'apprentissage positive et de qualité, et cette procédure de réclamation fait partie intégrante de notre engagement envers l'amélioration continue.

Pour toute réclamation, nous vous encourageons à contacter directement notre service dédié afin de pouvoir résoudre votre problématique rapidement et efficacement.