

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

CIRCUIT ADMINISTRATIF

Les plaintes et réclamations des stagiaires, peuvent être exprimées de manière écrite, et sont à adresser à la responsable de la formation :

- soit par courrier, au 120 rue Adrien Proby - 34090 Montpellier,
- soit par mail à formation@lardec.fr.

Les plaintes et réclamations exprimées oralement ou par téléphone sont également transcrites par le référent administratif sur le document de suivi du traitement des réclamations.

TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES RÉCLAMATIONS PAR LE SERVICE FORMATION

Le service formation agit selon les différentes phases de traitement des réclamations :

PHASE « RÉCEPTION »

- Le service formation accuse réception au réclamant en lui envoyant un courrier de confirmation de la prise en charge de sa réclamation.

PHASE « ANALYSE D'INFORMATION »

- Les réclamations sont examinées en réunion de service en présence du référent pédagogique, du référent administratif et de l'assistante administrative.

PHASE « COURRIER FINAL »

- Le courrier final est rédigé et apporte une réponse au réclamant au nom de l'association, sur la base des informations transmises.

PHASE « RENDEZ-VOUS DE MÉDIATION »

- Ces rendez-vous ne sont pas systématiques, ils sont demandés par le réclamant, soit dès la plainte initiale, soit au cours de l'échange de courrier.

Dans toutes les phases, le service formation veille au respect de la confidentialité.

L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE

L'analyse des plaintes et réclamations permet au service de dresser un bilan annuel. Ce bilan comporte des recommandations qui sont portées devant le comité pédagogique et font l'objet d'un suivi et d'une évaluation par le service puis éventuellement d'actions correctives à apporter aux actions.

Ce bilan est transmis à la Direction Régionale de la Formation Professionnelle de la Région Occitanie ou de l'OPCO concerné et visé par le directeur de l'ARDEC.



L'Ardec

120 rue Adrien Proby • 34090 Montpellier

N° SIRET : 409 183 688 00038

N° APE : 8559A

N° Intra Communautaire : FR 714 091 836 88

Organisme de formation : 913 403 406 34