

Procédure de gestion des réclamations

Objectif

Dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de ses formations, **Jack n' Jill** met en place une procédure permettant de recueillir, traiter et analyser les réclamations formulées par les parties prenantes.

Sont considérées comme parties prenantes :

- les apprenants
- les entreprises clientes
- les financeurs
- les formateurs
- les partenaires.

Définition d'une réclamation

Une réclamation correspond à toute manifestation d'insatisfaction concernant :

- l'organisation de la formation
- le contenu pédagogique
- les moyens mis en œuvre
- l'accompagnement des apprenants
- la gestion administrative.

Modalités de dépôt d'une réclamation

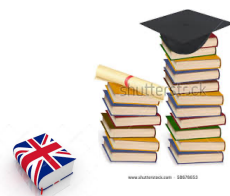
Toute réclamation peut être adressée :

 par email : **hello@jacknjill.fr**

 par courrier : **49 avenue Jehan de Brie, 77120 Coulommiers**

La réclamation doit préciser :

- nom et prénom
- formation concernée
- description de la situation
- date de la réclamation.



Traitement de la réclamation

Le traitement se déroule selon les étapes suivantes :

1. **Accusé de réception**
La réclamation est enregistrée et un accusé de réception est envoyé dans un délai de **5 jours ouvrés**.
2. **Analyse de la réclamation**
L'organisme analyse la situation afin d'identifier les causes de l'insatisfaction.
3. **Proposition de réponse**
Une réponse est apportée dans un délai maximum de **15 jours ouvrés**.
4. **Mise en œuvre d'actions correctives**
Si nécessaire, des actions d'amélioration peuvent être mises en place.

Suivi et amélioration continue

Les réclamations sont enregistrées dans un **registre des réclamations** permettant :

- d'identifier les dysfonctionnements
- d'améliorer les pratiques pédagogiques
- d'améliorer la qualité des prestations.

Ces éléments sont analysés dans le cadre de la **démarche qualité Qualiopi**.

Contact

Pour toute réclamation : Gillian CAULKIN, Directrice

Email : hello@jacknjill.fr

Adresse : **49 avenue Jehan de Brie, 77120 Coulommiers**

