PROCESSUS DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Votre réclamation va suivre le processus de traitement suivant :

1. *INFORMATION CLIENT*

Afin d'effectuer une réclamation, vous pouvez nous contacter par email, courrier ou téléphone, nous encourageons cependant les réclamations écrites.

Ces réclamations doivent nous être adressées dans les 90 jours suivant le problème rencontré par la personne concernée. En effet, dans le respect des informations personnelles et/ou confidentielles qu'elles contiennent, nous pouvons seulement échanger avec les stagiaires.

2. *RÉCEPTION DE LA RÉCLAMATION*

La réception de votre message déclenche notre processus de traitement des réclamations.

3. *ENVOI D'UN ACCUSÉ DE RÉCEPTION*

Au plus tard, nous accusons réception de votre réclamation dans les 8 jours

4. *RECHERCHE DE SOLUTION*

Nous analysons la situation et recherchons la meilleure solution en privilégiant vos intérêts.

Nous suivons le principe selon lequel chaque plaignant doit se retrouver dans la position initiale, avant d'avoir rencontré le problème. Nous sommes cependant conscients que cela n'est pas toujours réalisable, auquel cas nous :

- Présentons nos excuses et assumons notre responsabilité

- Prenons le temps de vous expliquer pourquoi et comment votre problème s'est imposé
- Nous efforçons de corriger la situation dans les plus brefs délais
- Apprenons de votre expérience afin d'éviter de futures erreurs

5. *PROPOSITION DE RÉSOLUTION*

Au plus tard dans les 10 jours après réception de votre réclamation, nous vous adressons une proposition de résolution.

6. *Confidentialité*

Nous tenons à vous garantir que votre réclamation sera traitée dans la plus grande confidentialité, conformément à notre politique mondiale de confidentialité et de sécurité de l'information

7. *ENREGISTREZ VOTRE RÉCLAMATION*

Formulaire de réclamation

8. *IDENTIFIEZ-VOUS*

- Prénom
- Nom
- Email professionnel

9. *PRÉCISEZ-NOUS LE MOTIF DE VOTRE RÉCLAMATION*

- Formation concernée :
- Message :