

7.4 - TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Lors de la réception d'une réclamation (courrier, mail, téléphonique) :

1. L'agence accuse réception de la réclamation dans la fiche de suivi de l'élève concerné.
2. L'agence propose un rendez-vous physique dans les 15 jours suivants la réception de la réclamation.
1. A l'issue du rendez-vous, l'agence et l'élève (ou son tuteur) ou le financeur concerné définissent un plan d'action/axes d'amélioration permettant de traiter la ou les insatisfactions évoquées lors du RDV.
2. L'agence notifie les éléments dans la fiche de suivi de l'élève.