SAFOR s’est engagé dans une démarche QUALIOPI. Dans ce cadre, il convient de recueillir les réclamations afin d’améliorer en continu la qualité de notre offre et de nos services.

Une réclamation est l’expression d’une insatisfaction.

Dans l’hypothèse où vous souhaiteriez exprimer une remarque ou nous faire part d’une quelconque insatisfaction, nous vous invitons à remplir le formulaire ci-dessous et à nous le retourner par mail à : [fc@safor-sante-formation.com](mailto:fc@safor-sante-formation.com) (voir procédure attenante)

FORMULAIRE DE RECLAMATION

PRENOM, NOM : ………………………………………………………………………………………………………………………………………

ETABLISSEMENT : …………………………………………………………………………………………………………………………………

E-MAIL : …………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Vous êtes :**

* Commanditaire
* Apprenant
* Autre

**Votre réclamation porte sur :**

* Traitement et suivi de votre demande de formation
* Accueil, environnement du lieu de stage
* Conditions matérielles et déroulement d’une formation
* Contenu et adaptation de la formation aux objectifs fixés
* Compétences et professionnalisme de l’intervenant(e)
* Coût, facturation
* Autre

**Motif de votre réclamation :**

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Fait à : …………………………….

Date :………………………………. Signature

**PROCEDURE GESTION DES RECLAMATIONS (PGR1)**

Cette procédure a pour finalité de définir les différentes étapes et modalités de recueil et de gestion des réclamations portées par écrit à la connaissance de SAFOR.

Françoise COMMEAU, Gérante, est la garante de l’application du présent dispositif de gestion des réclamations.

1. **Définition d’une réclamation**

Une réclamation consiste en une action visant à permettre à toutes les parties prenantes à une formation de s’exprimer sur des points qu’elles jugent insatisfaisants.

1. **Description du processus de gestion**

Si une partie prenante manifeste d’une quelconque façon un mécontentement, de manière verbale (en face à face, au téléphone), ou écrite, cette partie prenante est invitée à formaliser son mécontentement par l’envoi d’un mail (ou courriel).

Les réclamations adressées font l’objet d’un traitement rapide.

Le réclamant est averti des modalités de gestion des réclamations et reçoit une réponse appropriée dans les meilleurs délais. Si besoin, le recours à un médiateur externe peut être requis, prioritairement aux voies judiciaires usuelles, notamment en cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation.

La confidentialité des données à caractère personnel est respectée.

Une gestion rapide et efficace de la réclamation consiste à :

* Identifier et centraliser la réclamation
* Traiter la réclamation dans les délais
* S’assurer de la satisfaction du réclamant
* Déployer des actions correctives si besoin
* Déterminer et suivre les indicateurs liés aux réclamations pour améliorer les dispositifs

1. **Motif de la réclamation**

Les motifs susceptibles de générer une réclamation peuvent porter sur la prestation de formation mais aussi sur l’ensemble des éléments y afférents (contenu, organisation, méthodes, outils, formateur) que les impacts générés sur la santé ou la sécurité des apprenants. Ils doivent être caractérisés et peuvent constituer un manquement à la loi, aux règlements ou concerner des éléments réglementés dans le cadre de la réalisation de la prestation de formation.

1. **Gestion de la réclamation**

Les réclamations sont adressées à SAFOR par les bénéficiaires des formations, les formateurs, les organismes financeurs ainsi que les réponses qui y sont apportées sont enregistrées et analysées dans le cadre du processus d’amélioration continue de la qualité

Les réclamations sont communiquées aux intervenants afin d’apporter une réponse concrète dans un délai rapide.

1. **Procédure de gestion d’une réclamation**

Les réclamations sont exprimées via le formulaire de réclamation disponible sur le site de SAFOR

Les demandes sont envoyées à : [fc@safor-sante-formation.com](mailto:fc@safor-sante-formation.com)

Il sera adressé au réclamant dans les plus brefs délais, l’accusé de réception de sa réclamation

Si un intervenant est mis en cause, celui-ci sera averti par mail ou par téléphone.

1. **Résolution, action**

Lors de la gestion de la réclamation, SAFOR pourra s’appuyer sur toutes personnes et/ou tous services susceptibles de lui fournir tous les renseignements nécessaires relatifs à la plainte afin de conduire des investigations avec diligence et bienveillance. SAFOR informera le réclamant de la décision motivée prise à la suite de la réclamation qu’il aura formulée.

Une réponse précisant la nature et le résultat des recherches et les actions correctives éventuelles lui est envoyée sous un délai de 10 jours ouvrés après réception de la réclamation

Si le réclamant ne répond pas à la réponse qui lui est faite sous 15 jours à dater de la date d’envoi, la réclamation est considérée comme traitée et clause.