



TRAITEMENT DES ALEAS

2024

LE RECUEIL ET LA PRISE EN COMPTE DES APPRECIATIONS ET DES RECLAMATIONS FORMULEES PAR LES PARTIES PRENANTES

Le traitement des aléas, difficultés et réclamations rencontrés lors de la formation par les parties prenantes (entreprise, bénéficiaire, équipe pédagogique) se fait par écrit et par mail aux adresses suivantes :

- formation@responsage-academie.com

Toute réponse au réclamant est traitée par mail et/ou courrier dans un délai maximum de 2 jours ouvrés à la date de réception de la demande.

PROCESS DE TRAITEMENT

Etapes	Qui	Comment	Quoi
1.	Responsable formation	Mail	Recueil de la réclamation par la responsable formation
2.	Responsable formation	Dendreo	Intégration de la réclamation dans le logiciel Dendreo par l'ouverture d'un ticket.
3.	Responsable formation	Dendreo	Classification par le degré de criticité, le type (réclamation, plainte client, annulation de dernière minute, report, aléas, difficultés, etc.) et le statut (à traiter, en cours, clôturé)
4.	Responsable formation	Dendreo	Information du responsable qualité
5.	Président	Réunion	Réunion hebdomadaire où la réclamation est examinée
6.	Responsable formation	Mail	Information sur le traitement de l'aléa si besoin

En cas de problème persistant merci de contacter directement le responsable qualité :

- pmeyer@responsage.com

ASSOCIES EN EDITION - RESPONSABILITE ACADEMIE
Chez ~~Now Connected~~
23/25 av du Dr Lannelongue
75014 PARIS
Tel : 01 42 53 31 07
~~SUS~~ 418 205 019 - RCS Nanterre
SAS capital 150490€

23/25 av. du Dr Lannelongue, 75014 Paris

Tél. 01 42 53 31 07 - E-mail : formation@responsage-academie.com