Procédure de recueil et traitement des réclamations

Cette procédure s'applique à toute réclamation relative à la formation, à l'organisation, aux locaux, aux formateurs ou aux services.

2. Canaux de recueil

- **La boîte à idées** : installée au niveau du coin de pause (emplacement des distributeurs) et relevée chaque vendredi.
- **Plusieurs adresse e-mail dédiées** : administration@ecmgrandparis.fr; pedagogie@ecmgrandparis.fr; formation@ecmgrandparis.fr

Les réclamations peuvent être nominatives ou anonymes, individuelles ou collectives. Une réclamation anonyme est traitée de la même façon.

3. Étapes de traitement

1. **Réception** : la responsable formation relève la boîte à idées chaque semaine et consulte l'adresse e-mail dédiée chaque jour.
2. **Enregistrement** : la réclamation est conservée (e-mail archivé, papier classé) avec sa date de réception.
3. **Accusé de réception** : si la personne est identifiée, on lui confirme sous 48 h ouvrées que sa réclamation est prise en compte.
4. **Traitement** : le responsable concerné analyse les faits, échange avec la direction et met en place l'action corrective.
5. **Réponse** : la direction ou l'un(e) des responsables formation informe la ou les personnes de la réponse apportée et des actions décidées.
6. **Clôture** : une fois l'action réalisée, la réclamation est clôturée et sa trace archivée dans le tableau de réclamation.

5. Suivi et amélioration

Un bilan des réclamations est réalisé chaque trimestre (à partir du tableau de suivi) : nombre, thèmes récurrents, délais de traitement, actions d'amélioration décidées. Ce bilan alimente le plan d'amélioration continue du CFA.

6. Information des étudiants

Cette procédure est portée à la connaissance des étudiants (livret d'accueil et réunion de rentrée), avec l'emplacement de la boîte à idées et l'adresse e-mail dédiée.

7. Confidentialité

Les réclamations sont traitées de manière confidentielle. Aucune sanction ne peut résulter du dépôt d'une réclamation de bonne foi.