

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS – UGOP LAB

Objectif

Mettre en place un dispositif clair, accessible et traçable permettant à toute personne (stagiaire, intervenant, financeur, etc.) d'exprimer une insatisfaction et d'obtenir une réponse appropriée dans un délai raisonnable.

1. Modalités de réception des réclamations

Les réclamations peuvent être formulées :

- **Oralement** : lors d'un entretien ou d'une session de formation
- **Par écrit** : via un formulaire papier ou un e-mail à asso.ugop@gmail.com
- **Via le questionnaire de satisfaction** remis en fin de formation

Exemple :

Un stagiaire indique dans le questionnaire final que le contenu de la formation ne correspondait pas à ses attentes.

2. Enregistrement de la réclamation

Chaque réclamation est :

- Enregistrée dans un **registre de réclamations** (fichier Excel ou base dédiée)
- Attribuée à un **numéro de suivi**
- Classée selon sa nature : pédagogique, logistique, relationnelle, administrative

Exemple :

Réclamation n°2025-04 : "Salle trop bruyante pour l'enregistrement podcast"

3. Analyse de la réclamation

La référente qualité (Salima DRIDER) :

- Analyse les faits
- Consulte les parties concernées (formateur, stagiaire, responsable pédagogique)
- Évalue la gravité et l'impact

Exemple :

Salima contacte le formateur et vérifie les conditions d'enregistrement sur place.

4. Réponse au réclamant

Une réponse est apportée :

- **Sous 7 jours ouvrés**
- Par écrit (email ou courrier)
- Avec proposition d'action corrective si nécessaire

Exemple :

“Nous avons réservé une salle insonorisée pour les prochaines sessions. Merci pour votre retour.”

5. Mise en œuvre des actions correctives

Selon la nature de la réclamation :

- Changement de salle ou de matériel
 - Ajustement du contenu pédagogique
 - Médiation entre les parties
-

6. Suivi et clôture

- Vérification de la satisfaction du réclamant
- Clôture du dossier dans le registre
- Intégration dans la **revue qualité annuelle**

Fait à Paris 28 décembre 2025