



Modalités de traitement des réclamations

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 Océane Pédagogie.

1. Définition d'une réclamation

Est définie comme une réclamation, toute action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due. Elle doit être recueillie par écrit. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation.

2. Processus de gestion d'une réclamation

Si une « partie prenante » manifeste un mécontentement de manière verbale (en face à face, par téléphone), cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement soit par l'envoi d'un mail, par courrier recommandé à Océane Pédagogie à l'adresse de l'agence concernée ou par l'onglet contact sur le site internet. Les réclamations adressées font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide. Une réponse appropriée est obligatoirement donnée au réclamant dans un délai maximum de 20 jours ouvrés qui suit la réception de la réclamation. La confidentialité des données à caractère personnel est respectée.

3. Motifs d'une réclamation

Les motifs susceptibles de générer une réclamation peuvent porter tout autant sur la prestation de formation que 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.

4. Recevabilité d'une réclamation

Une réclamation est jugée recevable si :

- Les faits datent de moins de deux mois à la date de réception de la réclamation
- Les faits concernent une prestation de Océane Pédagogie, ses process ou ses équipes
- L'action vise à faire respecter un droit, ou à demander une chose due recueillie par écrit Dans le cas où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'informations complémentaires sera adressée par mail au réclamant.

5. Contenu de la réclamation écrite

Toute réclamation doit faire l'objet de la rédaction d'un mail ou de l'envoi d'une lettre recommandée. Elle doit au moins contenir les éléments suivants :

- La date de la plainte
- Les nom, prénom, adresse mail et numéro de téléphone du réclamant ou du représentant qui agit en son nom dans le cas d'un élève mineur
- La désignation du service concerné (secrétariat, enseignants, direction) • La désignation du permis concerné
- L'objet précis de la réclamation
- La description précise des faits, la date des faits, les personnes concernées s'il y a lieu
- Les attentes du réclamant Le réclamant pourra joindre à sa réclamation tous documents susceptibles d'appuyer sa démarche.

6. Résolution et communication au réclamant

Une réponse précise au(x) point(s) de réclamation envoyé(s) par le réclamant avec les actions correctives éventuelles, lui est envoyée sous un délai de 20 jour ouvré après réception de la réclamation.

7. Clôture d'une réclamation

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