

Orléans, le 11 mars 2019

Rectorat

Délégation académique à la
formation professionnelle
initiale et continue
ABT/ JC /290 / 2019

Dossier suivi par
Laurence Mitaut-Huguet
T 02 38 83 48 10
F 02 38 63 92 99
ce.dafpic
@ac-orleans-tours.fr

21 rue Saint-Étienne
45043 Orléans Cedex 1

La Déléguée académique à la formation professionnelle
initiale et continue
Le Directeur du Groupement d'Intérêt Public Formation
Tout au Long de la Vie « Insertion Professionnelle »
Messieurs les Présidents et CESUP des Greta Berry, Val
de Loire et CŒUR 2 LOIRE

Politique de gestion des réclamations des structures de la formation professionnelle des adultes de la région académique Centre-Val de Loire.

En tant que structures de l'Education nationale, l'ensemble des structures appartenant au réseau de la formation professionnelle des adultes de la région académique Centre Val de Loire - Groupement d'Intérêt Public Formation Tout au Long de la Vie – Insertion Professionnelle (GIP FTLV IP), GRETA BERRY, GRETA CŒUR DE LOIRE et GRETA VAL DE LOIRE, doivent respecter la primauté des intérêts de leurs clients et bénéficiaires.

Pour ce faire, le GIP FTLV IP, le GRETA BERRY, le GRETA CŒUR DE LOIRE et le GRETA VAL DE LOIRE ont établi un dispositif de gestion des réclamations clients, dans le cadre de leurs activités de formation et de prestations. Ce dispositif a pour vocation de traiter de manière efficace, transparente et avec attention toute réclamation client.

Le présent document informe des modalités d'enregistrement et de traitement des réclamations. Une réclamation se définit comme l'expression écrite (ou réceptionnée par tout moyen traçable), actant du mécontentement d'un client et qui porte sur la fourniture d'une prestation.

Le client ou bénéficiaire de la prestation doit adresser sa réclamation par courrier ou courriel :

- à son interlocuteur habituel, ou
- au dernier contact dont les coordonnées figurent dans la correspondance qui lui a été adressée.

Les réclamations clients sont enregistrées et traitées dans les fiches d'amélioration.

Elles sont suivies par le conseiller en formation continue en charge du dossier et le référent qualité et communiquées à la direction.

Les structures du réseau de la formation professionnelle des adultes de la région académique Centre Val de Loire s'engagent à apporter une réponse à toute réclamation dans un délai maximum d'une semaine quand la réclamation est adressée par voie électronique (à partir de la date de réception du courriel ou formulaire de contact en ligne) ou dans un délai maximum de deux

semaines quand elle est adressée par courrier (délai à partir de la date d'envoi du courrier + 3 jours afin de prendre en compte les durées d'acheminement).

Dans le cas où la nature de la réclamation le nécessite, la réponse apportée indiquera le délai prévisionnel de traitement ou proposera une prise de contact avec le référent de l'action.

Fait à Orléans, en cinq exemplaires, le 11 mars 2019



Pour la Délégation Académique à la
Formation Professionnelle Initiale et Continue
– Pôle Formation Continue et le Groupement
d'Intérêt Public Formation Tout au Long de la
Vie - « Insertion Professionnelle »

DAFPIC, Directeur du GIP FTLV-IP
Agnès Brunet-Tessier

Pour le Greta Berry

Président
Marc Dubois

CESUP
Bruno Di Nallo

Pour le Greta CŒUR 2 LOIRE

Président
Jean-Bernard Sauvageon

CESUP
Fabien Lascaux

Pour le Greta Val de Loire

Président
Michel Soulas

CESUP
Gilles Zadem