

**Délégation Académique à la Formation
Professionnelle Initiale et Continue**

DAFPIC

NP/VaM/n°03/2021

Affaire suivie par :

Laurence Mitaut-Huguet

Tél : 02 38 83 48 10

Mél : ce.dafpic@ac-orleans-tours.fr

Rectorat Orléans-Tours

21 rue Saint Etienne

45043 Orléans Cedex 1

Orléans, le 20/09/21

La Déléguée Académique,
La Directrice du GIP FTLV-IP,
Messieurs les CESUP des GRETA Berry,
CŒUR 2 LOIRE et Val de Loire,
Madame la Présidente du Greta Val de Loire,
Messieurs les Présidents des Greta Berry et
CŒUR 2 LOIRE,

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

L'ensemble des structures appartenant au réseau de la formation professionnelle des adultes de la région académique Centre Val de Loire, le Groupement d'Intérêt Public Formation Tout au Long de la Vie – Insertion Professionnelle (GIP FTLV-IP), le Greta Berry, le Greta CŒUR 2 LOIRE et le Greta Val de Loire, doivent s'assurer de la satisfaction de leurs clients et bénéficiaires et traiter le cas échéant leurs réclamations.

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 formations 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 conformément à nos procédures qualité.

Elles sont suivies par la personne 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).

Si 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 20 septembre 2021

Pour la Délégation Académique à la
Formation Professionnelle Initiale et Continue
– Pôle Formation Continue»

DAFPIC



Nicole Pellegrin

Pour le Groupement d'Intérêt Public
Formation Tout au Long de la Vie - « Insertion
Professionnelle »

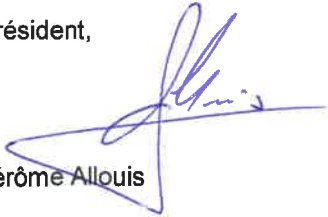
Directrice du GIP FTLV-IP,



Nicole Pellegrin

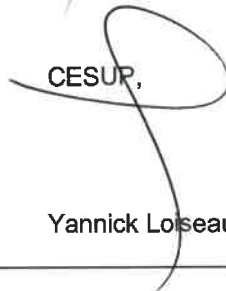
Pour le Greta Berry

Président,



Jérôme Allouis

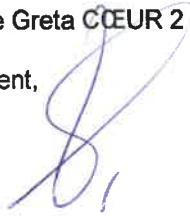
CESUP,



Yannick Loiseau

Pour le Greta CŒUR 2 LOIRE

Président,



Jean-Bernard Sauvageon

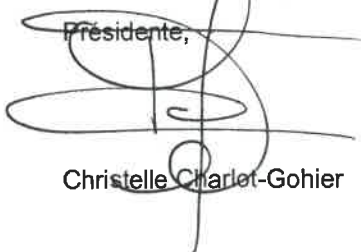
CESUP,



Jérôme Baretje

Pour le Greta Val de Loire

Présidente,



Christelle Charlot-Gohier

CESUP,



Philippe Sai