

POLITIQUE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

Le GRETA Somme dispose d'un dispositif de gestion des réclamations bénéficiaires, clients et commanditaires, dans le cadre de ses activités de formations et de prestations.

Ce procédé a pour vocation de traiter efficacement, en toute transparence et avec la même attention l'ensemble des réclamations.

Une réclamation se traduit par moyen traçable (courrier, mail, appel, bilan, enquête, fiche d'amélioration), actant des remarques d'un bénéficiaire, client ou commanditaire sur la mise en œuvre d'une réclamation.

Cette réclamation est transmise au responsable qualité et analysée avec l'équipe de direction. Elle est traitée dans un délai maximum d'un mois. A défaut, une information est communiquée quant à l'instruction de la demande.

Amiens, le 18/03/2026

Le Directeur Général

Jérôme ROCHARD

