

POLITIQUE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

Le GIP FORINVAL dispose d'un dispositif de gestion des réclamations des parties prenantes dans le cadre de ses activités de formations et de ses prestations. Ce dispositif a pour vocation de traiter de manière efficace, transparente et avec la même attention l'ensemble des réclamations.

Une réclamation, c'est l'expression d'une insatisfaction marquée d'une partie prenante à la suite du non-respect d'un engagement contractuel ou de fait. Elle appelle une action en réparation du préjudice ressenti et/ou une action correctrice.

En cas de réclamation formelle recueillie par écrit ou à l'oral des parties prenantes portant sur la réalisation d'une prestation ou d'une formation, son enregistrement est consigné dans le tableau de gestion des réclamations du département concerné. Le/La responsable du département référent de la prestation, est chargé de l'enregistrement de cette réclamation et informe le requérant de l'instruction de sa requête. Parallèlement, l'information est transmise à la directrice du GIP FORINVAL. La demande est traitée dans un délai maximum de deux semaines. A défaut, une information est donnée quant à la progression de l'instruction.

Les requêtes sont analysées avec la direction lors des revues de direction.

La directrice du GIP FORINVAL

Julia HAYE

