

PROCESSUS DE RECLAMATION

Soumission de la réclamation

Les apprenants sont encouragés à déposer une réclamation s'ils estiment qu'il y a eu un manquement ou une insatisfaction dans leur parcours de formation. Les réclamations peuvent être soumises par écrit, par courrier électronique sur formation@to-be-continued.fr ou via le formulaire contact sur le site internet.

Accusé de réception de la réclamation

Nous enverrons un accusé de réception à l'apprenant pour l'informer que sa réclamation a été reçue et qu'elle est en cours d'examen. Cet accusé de réception précisera également les prochaines étapes du processus de gestion des réclamations.

Évaluation et enquête de la réclamation

Nous examinerons attentivement chaque réclamation en recueillant toutes les informations et les éléments de preuve pertinents. Une enquête approfondie sera menée si nécessaire pour évaluer la validité de la réclamation et recueillir des témoignages supplémentaires.

Communication des résultats de la réclamation

Une fois l'évaluation de la réclamation terminée, nous communiquerons les résultats à l'apprenant dans un délai raisonnable. Si la réclamation est jugée fondée, nous mettrons en place des mesures correctives ou des solutions appropriées pour remédier à la situation. Si la réclamation est jugée non fondée, nous expliquerons les raisons de cette décision à l'apprenant.

Communication des résultats de la réclamation

Nous veillerons à la mise en œuvre des mesures correctives convenues, le cas échéant, afin de résoudre la réclamation de manière satisfaisante. Un suivi régulier sera effectué pour s'assurer que l'apprenant est satisfait de la résolution de sa réclamation.

