

## **7.4 Traitement de toutes les réclamations**

Le traitement est à la charge du responsable de l'agrément, qui se charge de la veille médiatique.

Dans le cas d'un avis ou d'une réclamation soulevant un point de formation, de tarification, d'organisation ou d'accueil, il est partagé par discussion directe avec les agents concernés (service comptable, secrétariat, enseignants) lors de points d'informations.

Dans le cas d'une réclamation, les points d'insatisfaction sont exploités et renvoyés vers les services, et une vigilance se déclenche afin de limiter les prochaines réclamations portant sur ce même point.

Bilan du processus d'analyse et de réponse des avis et réclamations : L'intérêt de traiter ces avis et réclamations dans un délai court est de satisfaire au plus tôt la demande du client. Pour cela, une réponse de réception est nécessaire.

Fait à Pré en Pail, le mardi 31 mars 2026

**M MARTEL Benoit**