



## Traitement des aléas, des difficultés et des réclamations

Afin de répondre aux différentes réclamations, nous avons à disposition un cahier de liaisons qui recueille les demandes par écrit et il est accessible à tous les collaborateurs de l'entreprise.

Celui-ci a pour mission :

- De recueillir les demandes spécifiques des parents d'élève en formation,
- De permettre d'échanger ou de communiquer entre collègues sur d'autres points tel que les dates d'examens ou des formations pratiques qui posent des difficultés (aléas de planning ou aléas de disponibilité de l'élève etc.)
- D'avoir une communication constante entre collègues pour gérer et anticiper au mieux les demandes et les formations des élèves.

En fonction du type de réclamation, elles sont traitées par ordre de priorité et par ordre de datation.

Pour rappel, et en cas de besoin, sur l'agence de Dives-sur-Mer, Monsieur Zielinski David est le responsable B. Il est la personne en charge des dossiers catégories B, toutes filières confondues. Si nécessité, il peut intervenir dans un conflit interne ou externe suivant la nature de la réclamation.