

## Politique de Gestion des Réclamations

Le GRETA Somme dispose d'un dispositif de gestion des réclamations bénéficiaires, clients et commanditaires dans le cadre des ses activités de formation 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 bénéficiaires, client ou commanditaire sur la mise en œuvre d'une réclamation.

Cette réclamation est transmise au Responsable Qualité.

Elle est traitée dans un délai maximum d'un mois et analysée avec les membres de l'équipe de direction.

Le Directeur Général

Dominique MALLET

