

# PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

*Une réclamation est l'expression d'une insatisfaction, accompagnée d'une demande d'action réparatrice ou corrective de la part de la structure.*

En premier niveau de traitement, vous pouvez adresser une demande par mail ou téléphone à votre interlocuteur.rice principal au sein de notre organisme :

Futurs stagiaires	La/la chargé.e de mission, ou le secrétariat
Stagiaires	Votre formateur.rice, l'équipe pédagogique
Entreprises	La chargée de mission
Prescripteur public	La chargée de mission
Organisme collecteur	La chargée de mission, ou la RAF

Si après ce premier niveau de traitement, vous n'avez pu obtenir une réponse satisfaisante, vous pouvez, en dehors de toute procédure contentieuse, nous faire part de votre insatisfaction en remplissant et en envoyant le formulaire de réclamation en ligne, ci-après :

<https://forms.gle/qhovhfsLrZXIO9PB7>

## Délais de réponse de l'organisme

À réception de votre réclamation, la Confédération Nationale du Planning Familial revient vers vous dans un délai de 10 jours ouvrés et vous tient informé.e des actions complémentaires qui pourraient justifier le dépassement de ce délai.

## Délais de réponse du réclamant

Un délai de 10 jours ouvrés est fixé à compter de l'envoi de la réponse au réclamant.

Si, dans ce délai, le ou la client.e ne répond pas, cela signifie alors qu'il accepte la réponse de l'entreprise. La réclamation est alors clôturée.

S'il fait part de son mécontentement dans le délai imparti, c'est à l'entreprise de le prendre en compte et de revoir ses actions correctives.