



PROCEDURE DE RECLAMATION

Des préoccupations peuvent survenir lors de la participation à nos formations. Nous nous engageons à traiter toutes les réclamations de manière équitable et efficace. Veuillez suivre la procédure ci-dessous si vous avez des réclamations concernant une formation suivie auprès de notre organisme.

1. SOUMISSION DE LA RECLAMATION :

- Les réclamations doivent être soumises par écrit dans un délai de 15 jours suivant la fin de la formation.
- Rédigez un courriel détaillant la nature de la réclamation, les circonstances entourant l'incident, et les actions souhaitées.

2. TRANSMISSION DE LA RECLAMATION :

- Envoyez la réclamation à l'adresse électronique de CADAGEO : contact@cadageo.com
- Assurez-vous d'inclure toutes les informations pertinentes, y compris votre nom, le titre de la formation, les dates de la formation, et toute documentation à l'appui.

3. CONFIRMATION DE RECEPTION :

- Un accusé de réception de votre réclamation sera envoyé dans les 2 jours ouvrés suivant sa réception.
- La confirmation indiquera le numéro de suivi de la réclamation pour référence ultérieure.

4. ÉVALUATION DE LA RECLAMATION :

- Notre équipe chargée des réclamations examinera toutes les informations fournies.
- Des entretiens ou des investigations supplémentaires peuvent être nécessaires pour comprendre pleinement la situation.

5. COMMUNICATION SUR LA DECISION :

- Vous serez informé(e) de la décision relative à votre réclamation dans les 15 jours suivant sa réception.
- La communication inclura des explications détaillées sur la décision prise et les mesures correctives, le cas échéant.



6. SUIVI DES MESURES CORRECTIVES :

- Si des mesures correctives sont identifiées, elles seront mises en œuvre conformément à notre engagement envers l'amélioration continue.
- Un suivi sera assuré pour garantir que les problèmes soulevés sont résolus de manière satisfaisante.

Cette procédure vise à assurer un traitement transparent et efficace des réclamations. Nous sommes déterminés à garantir la qualité de nos formations et à répondre aux préoccupations de nos participants de manière professionnelle.