



PROCESSUS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Institut de Sophrologie France Caraïbes

Version du 23/08/2026



Réception et transmission

1. Réception d'une réclamation

Qui ? Le client transmet sa réclamation.

Comment ? Par téléphone, courriel ou courrier.

2. Transmission au chargé de qualité

Qui ? Service qualité, responsable pédagogique, service commercial ou direction.

Comment ? Faire suivre le courriel, le courrier ou le compte rendu téléphonique à la personne chargée de la qualité.

Examen de la recevabilité

3. La réclamation est-elle recevable ?

Qui ? La personne chargée de la qualité examine la recevabilité.

Si la réclamation n'est pas recevable

Répondre à la réclamation.

Effectuer une analyse rapide du bilan fondé sur la réclamation.

Si la réclamation est recevable

4. Ouvrir une fiche de réclamation et adresser un accusé de réception au réclamant.

Qui ? Le service administratif.

Comment ? Par voie informatique, courriel ou téléphone.

Analyse et actions

5. Tri selon la nature de la réclamation

Qui ? La personne chargée de la qualité.

Comment ? En fonction des motifs de la réclamation.

6. Mise en œuvre et formalisation des actions

Mettre en œuvre et formaliser une action curative, voire préventive.

Qui ? La personne chargée de la qualité, le responsable pédagogique et la direction.

Comment ? Prendre contact avec le client par courriel, téléphone ou courrier.

Assurer le suivi au moyen des tableaux de bord et du plan d'actions.