

Procédure : Traiter les réclamations

Service FOCAL – UCBL

Objet

Cette procédure vise à garantir un traitement équitable, transparent et efficace des réclamations formulées par les usagers du service FOCAL (stagiaires, entreprises, partenaires, financeurs).

Définition

Une réclamation est une expression écrite d'un mécontentement ou d'une insatisfaction relative à une prestation ou un service rendu par le service FOCAL.

Modalités de dépôt

Merci d'utiliser le formulaire de réclamation disponible sur le site de FOCAL au niveau des informations générales.

Les réclamations peuvent être adressées :

- **Par courrier** : Université Claude Bernard Lyon 1 – Service FOCAL – Réclamations- 13 Bd André Latarjet – 69100 VILLEURBANNE
- **Par courriel** : reclamations.focal@univ-lyon1.fr

Traitement des réclamations (voir logigramme ci-après)

Accusé de réception sous 10 jours ouvrés.

Analyse de la réclamation par le service concerné et le service Qualité ou la Direction du service.

Réponse motivée adressée au réclamant sous 21 jours ouvrés.

Enregistrement dans le registre des réclamations (date, objet, traitement, suites données).

Suivi et amélioration

Les réclamations font l'objet d'un suivi trimestriel dans le cadre de la démarche qualité du service. Elles peuvent donner lieu à des actions correctives ou préventives.

Médiation

En cas de litige persistant, le réclamant peut saisir le médiateur désigné par l'université conformément aux dispositions du Code du travail pour les entreprises et financeurs ou du code la consommation pour les particuliers.

Confidentialité

Toutes les réclamations sont traitées dans le respect de la confidentialité et des dispositions du RGPD.

Traiter les réclamations

