Critère 7.4

**Satisfaction des élèves**

**PROCEDURES DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS**

- Appel téléphonique et/ou mail afin d’apporter une réponse à la réclamation

(voir mémo sur fiche élève sur Elgeaweb).

- Regroupement de l’équipe pédagogique pour réflexion et propositions de solutions.

- Suivi d’un mail ou appel téléphonique ou prise de rdv avec l’élève demandeur pour évoquer les solutions.

**Si réclamation non résolue :** information sera donnée sur le médiateur : mail, téléphone et adresse postale.

**Si réclamation clôturée :** Entretien avec l’équipe pédagogique, mise en place de modification à apporter, s’il y a lieu, dans nos procédés de formation.

**Procédure finale dans tous les cas :** Notification de la réclamation et de sa finalité dans le mémo du Tableau annuel des statistiques de satisfaction des élèves ainsi que le mémo de la fiche de l’élève.