

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS



Angélique LEMOY

Version n°1

Date d'application : 09 / 08 / 2026

ARTICLE 1 – OBJET

La présente procédure a pour objet de définir les modalités de réception, d'enregistrement, de traitement et de suivi des réclamations formulées par les parties prenantes de l'organisme de formation :

- stagiaires ;
- clients ;
- financeurs ;
- entreprises ;
- partenaires.

Cette procédure vise à garantir une réponse rapide, transparente et adaptée aux demandes exprimées et à contribuer à l'amélioration continue de la qualité des prestations.

ARTICLE 2 – DÉFINITION D'UNE RÉCLAMATION

Est considérée comme une réclamation toute expression écrite ou orale d'un mécontentement portant sur :

- l'organisation de la formation ;
- le contenu pédagogique ;
- les modalités d'accompagnement ;
- le déroulement des sessions ;
- les conditions administratives ;
- l'accessibilité ;
- les supports pédagogiques ;
- toute autre prestation délivrée par l'organisme.

Ne sont pas considérées comme des réclamations :

- les demandes d'information ;
- les demandes de devis ;
- les demandes de renseignements pédagogiques ;
- les suggestions d'amélioration ne traduisant aucun mécontentement.

ARTICLE 3 – MODALITÉS DE DÉPÔT D'UNE RÉCLAMATION

Toute réclamation peut être adressée :

Par courriel

Adresse : contact@votreinterlocuteurjuridique.fr

Par courrier

Adresse : Votre Interlocuteur juridique – Angélique LEMOY

78 AVENUE des Champs Elysées 75008 Paris

Lors d'un entretien

Un compte-rendu écrit sera alors établi.

ARTICLE 4 – RÉCEPTION DE LA RÉCLAMATION

À réception de la réclamation :

- un accusé de réception est adressé au réclamant ;
- la réclamation est enregistrée dans le registre des réclamations ;
- une analyse est engagée.

L'accusé de réception est envoyé dans un délai maximal de **5 jours ouvrés**.

ARTICLE 5 – ANALYSE DE LA RÉCLAMATION

La réclamation fait l'objet d'une analyse permettant d'identifier :

- le contexte ;
- les faits signalés ;
- les personnes concernées ;
- les éventuels dysfonctionnements ;
- les actions correctives envisageables.

Le cas échéant, des échanges complémentaires peuvent être organisés avec le réclamant.

ARTICLE 6 – RÉPONSE APPORTÉE

Une réponse motivée est adressée au réclamant dans un délai maximal de :

15 jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation.

Cette réponse peut comporter :

- des explications ;
- une mesure corrective ;
- une proposition de solution ;
- un refus motivé lorsque la demande n'est pas fondée.

ARTICLE 7 – ACTIONS CORRECTIVES

Lorsque la réclamation révèle un dysfonctionnement, des actions correctives peuvent être mises en œuvre :

- modification d'un support pédagogique ;
- amélioration de l'organisation ;
- adaptation d'un processus ;
- renforcement de l'information communiquée ;
- mise à jour documentaire.

Ces actions sont suivies dans le cadre de la démarche qualité de l'organisme.

ARTICLE 8 – SUIVI ET AMÉLIORATION CONTINUE

Les réclamations font l'objet d'une analyse annuelle afin de :

- identifier les récurrences ;
- détecter les axes d'amélioration ;
- mettre en place des mesures préventives ;
- améliorer la qualité des prestations.

Les résultats de cette analyse alimentent le plan d'amélioration continue.

ARTICLE 9 – CONFIDENTIALITÉ

L'ensemble des informations recueillies dans le cadre d'une réclamation est traité de manière confidentielle.

Seules les personnes directement impliquées dans le traitement du dossier peuvent accéder aux informations correspondantes.



FICHE DE RECUEIL DES BESOINS HANDICAP

Nom du participant : _____

Formation concernée : _____

Avez-vous besoin d'un aménagement particulier pour suivre la formation ?

☐ Oui

☐ Non

Si oui, merci de préciser :

Aménagements proposés

Validation des modalités retenues

☐ Acceptées

☐ Refusées

Date : _____

Signature du participant : _____

Signature de la référente handicap : _____

ENGAGEMENT DE L'ORGANISME

L'organisme Formation & Mentorat en Droit Public s'engage à favoriser l'accès à la formation de toute personne, dans le respect de ses besoins, de ses capacités et des moyens raisonnablement mobilisables pour garantir des conditions d'apprentissage adaptées.



FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

Informations du réclamant

Nom et prénom : _____

Organisme : _____

Téléphone : _____

Courriel : _____

Objet de la réclamation

☐ Organisation de la formation

☐ Support pédagogique

☐ Qualité de l'animation

☐ Modalités administratives

☐ Accessibilité

☐ Accompagnement

☐ Autre

Précisez : _____

Description de la situation

Résultat attendu

Date : ____ / ____ / _____

Signature :

Engagement qualité

L'organisme **Votre Interlocuteur Juridique** s'engage à examiner chaque réclamation de manière objective, à apporter une réponse dans les délais annoncés et à mettre en œuvre les actions nécessaires pour améliorer continuellement la qualité de ses prestations.