

Modalités de Traitement des Réclamations

Ce document décrit les modalités de traitement des réclamations émanant :

- des clients (apprenants, entreprises partenaires),
- des organismes financeurs de formation.

Il vise à garantir une gestion transparente, efficace et conforme aux exigences qualité.

1. Objet du dispositif

Le dispositif de traitement des réclamations permet :

- d'identifier les insatisfactions ou dysfonctionnements rencontrés,
 - d'y apporter une réponse appropriée et dans les délais,
 - de mettre en place des actions correctives ou préventives pour améliorer l'offre de formation.
-

2. Définition d'une réclamation

Une réclamation est toute expression écrite ou orale d'insatisfaction portant sur :

- la qualité de la formation ou de l'accompagnement,
- l'organisation administrative ou logistique,
- les conditions matérielles,
- les obligations contractuelles,
- les relations avec le personnel ou les intervenants.

Ne sont pas considérées comme réclamation :

- les demandes d'informations,
 - les remarques ou suggestions sans insatisfaction explicite.
-

3. Canaux de réception des réclamations

Les réclamations peuvent être transmises par :

- **E-mail** : reclajulesferry@gmail.com,
 - **Courrier postal** à Mr Layouni auto-école Jules Ferry, 155 bvd de la République, 06400 CANNES,
 - **Entretien téléphonique** ou sur site (rédaction d'un compte rendu par le personnel),
 - **Plateformes des financeurs** (ex : réclamations OPCO, CPF...).
-

4. Processus de traitement

4.1. Accusé de réception

Un accusé de réception est envoyé au plaignant dans un délai de **2 jours ouvrés**. Il comprend :

- la confirmation de la prise en charge,
- le nom du référent réclamation,
- les délais estimés de traitement.

4.2. Analyse de la réclamation

Le référent :

- collecte les éléments nécessaires (documents, témoignages, données administratives),
- vérifie les faits,
- sollicite les personnes concernées (formateur, administratif, direction...).

4.3. Réponse et résolution

Une réponse est apportée dans un délai maximum de **10 jours ouvrés** (sauf cas complexe). Celle-ci peut consister en :

- une explication ou clarification,
- une correction immédiate,
- une proposition commerciale ou pédagogique le cas échéant,
- la mise en place d'actions correctives.

La réponse est formalisée par écrit (mail, courrier ou message via la plateforme financeur).

4.4. Suivi et clôture

La réclamation est considérée comme close lorsque :

- une réponse a été apportée,
- les actions correctives sont lancées ou réalisées,
- le client ou financeur a accusé réception de la résolution (si applicable).

Un enregistrement est systématiquement réalisé dans le registre des réclamations.

5. Confidentialité et protection des données

Toutes les réclamations et les données associées sont traitées :

- en respect de la réglementation RGPD,
- avec un accès restreint aux personnes habilitées,
- dans la limite des besoins nécessaires à la résolution.

6. Analyse annuelle et amélioration continue

Une analyse annuelle des réclamations est réalisée afin de :

- mesurer le nombre, la nature et la gravité des réclamations,
- identifier des tendances,
- proposer des mesures d'amélioration continue.

Les résultats sont transmis à la direction et intégrés dans la revue de processus qualité.

7. Réclamations des organismes financeurs

Les réclamations transmises par les financeurs (OPCO, Pôle emploi, CPF, Régions...) sont traitées selon les mêmes principes, avec :

- un accusé de réception rapide,
- une analyse documentée,
- une réponse adaptée aux obligations contractuelles et réglementaires.

Toute demande formelle de justificatifs ou d'investigations complémentaires est traitée dans les délais imposés par le financeur.

8. Référent réclamations

Le référent réclamations est responsable de :

- la bonne tenue du registre des réclamations,
- la coordination des réponses,
- l'analyse annuelle.

Nom du référent : *Mr Layouni* Contact : *reclajulesferry@gmail.Com*

9. Mise à jour du document

Ce document est mis à jour annuellement ou dès qu'un changement du processus l'exige.

Dernière mise à jour : *01 novembre 2025*