



MODALITES DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS, LES RELANCES ET TRAITEMENT DES ALEAS EN COUR DE PRESTATION

A. Gestion Aléas, réclamation ou incident entre le stagiaire, l'entreprise et Choisy Anglais – Laura Choisy EI, représentée par Laura CHOISY

- Toute difficultés pédagogiques, organisationnelle, mineure ou majeure devra être signalée par écrit (email : laurachoisys80@gmail.com - sms : 06 22 73 64 46 - via la formulaire sur le site internet de l'OF : <https://www.choisyanglais.fr/qualite>)
- Notre suivi :
 - Une analyse de votre commentaire dans les deux semaines suivant la réception du formulaire
 - Un traitement de manière confidentielle et indépendante
 - Le suivi par téléphone et/ou par e-mail jusqu'à la solution définitive
 - La notification écrite de la conclusion
- NB. Un fichier de gestion des incidents est tenu et mise à jour par Choisy Anglais, dans le but de résoudre vos difficultés dans les meilleurs délais et afin de contribuer à l'amélioration continue de notre prestation

B. Gestion Aléas, réclamation ou litige entre le stagiaire, l'entreprise et Choisy Anglais – Laura Choisy EI, représentée par Laura CHOISY

- Toutes questions d'ordre pédagogique ou administrative, relative au bon déroulement de la formation sera adressé à Laura CHOISY – dirigeante et formatrice. Joignable par mail : laurachoisys80@gmail.com, au 06 22 73 64 46 ou par courrier : 50 rue des Anciens Combattants, 38200 Jardin
- En cas de différend avec le stagiaire, non résolu à l'amiable après trois tentatives (par téléphone, par mail ou par courrier recommandé avec

accusé de réception) le Tribunal d'Annecy pourra être par une des deux parties

C. Analyse de besoin mi-parcours

- Le lien vers le Google Form Analyse de besoin mi-parcours (questionnaire dématérialisé ou en format Word sur demande) sera envoyé à chaque stagiaire au milieu de formation. L'analyse de besoin mi-parcours concerne les parcours de formation de longue durée (20 heures et plus) et à pour but de vérifier la satisfaction ainsi que l'engagement du stagiaire et de prévenir les éventuels rupture de parcours.

D. Questionnaire de satisfaction – bénéficiaires et financeurs

- Le lien vers le questionnaire de satisfaction dématérialisé (ou en format Word sur demande) sera envoyé à chaque stagiaire en fin de formation
- Le lien vers le questionnaire de satisfaction dématérialisé sera envoyé à chaque financeur en fin de formation
- Le questionnaire devra être rempli en toute liberté et sera envoyer directement à l'OF via le Google Form ou retourner par mail (dans le cas d'un questionnaire format Word) à : laurachoisys80@gmail.com
- Ce questionnaire est essentiel dans notre démarche d'amélioration continue

E. Relance questionnaires de satisfaction

- Dans un souci de qualité, l'organisme de formation se permettra de relancer le stagiaire ainsi que le financeur dans un délai de 15 jours ouvrables en cas de non-réception du questionnaire de satisfaction.



MODALITES DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS, LES RELANCES ET TRAITEMENT DES ALEAS EN COUR DE PRESTATION

F. Enquête sur l'impact professionnel des compétences acquises

- Une enquête de suivi est adressée aux apprenants six mois après la fin de leur formation en anglais professionnel, afin d'évaluer l'impact des compétences acquises dans leur activité professionnelle.
- Elle permet notamment de mesurer l'utilisation de l'anglais en situation de travail, l'évolution de l'autonomie linguistique, l'atteinte des objectifs définis en début de formation ainsi que les éventuelles évolutions professionnelles ou opportunités facilitées par la formation et la certification obtenue.
- Les informations recueillies sont utilisées dans le cadre de la démarche qualité et d'amélioration continue de l'organisme de formation.
- Une enquête employeur est réalisée six mois après la fin de la formation, lorsque la formation est financée ou cofinancée par une entreprise, un OPCO/OPCA.

G. Relance enquête sur l'impact professionnel des compétences acquises

- Dans un souci de qualité, l'organisme de formation se permettra de relancer le stagiaire ainsi que le financeur / l'employeur, dans un délai de 15 jours ouvrables en cas de non-réception de l'enquête.

H. Médiation

- Contact pour le médiateur attitré de Choisy Anglais – Laura Choisy EI :
Société de la médiation professionnelle,
24 rue Albert de Mun,
55000 Bordeaux
www.mediateur-consommation-smp.fr

I. Echec de médiation

- Dans le cas d'un échec de médiation, le Tribunal de Commerce du lieu de résidence de chacun des parties peut être saisi.
- Choisy Anglais est sur la juridiction du Tribunal d'Annecy

Mise à jour le 20/05/26