



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. 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

G. 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 04/09/25