



# 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 El, représentée par Laura CHOISY

- Toute difficultés pédagogiques, organisationnelle, mineure ou majeure devra être signalée par écrit (email : laurachoisy80@gmail.com - sms : 06 22 73 64 46 - via la formulaire sur le site interne de l'OF : [https://www.choisyanglais.fr/qualité](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 El, 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 : [laurachoisy80@gmail.com](mailto:laurachoisy80@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 envoyé directement à l'OF via le Google Form ou retourner par mail (dans le cas d'un questionnaire format Word) à : laurachoisy80@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 El :  
Société de la médiation professionnelle,  
24 rue Albert de Mun,  
55000 Bordeaux  
[www.mediateur-consommation-smp.fr](http://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