



## 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, représentée par Laura CHOISY

- Toute difficultés pédagogiques, organisationnelle, mineure ou majeure devra être signalée par écrit (email : [laurachoisys80@gmail.com](mailto: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, 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 : [laura\\_choisy@yahoo.fr](mailto:laura_choisy@yahoo.fr), 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. 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 Forms ou retourner par mail (dans le cas d'un questionnaire format Word) à : [laurachoisys80@gmail.com](mailto:laurachoisys80@gmail.com)
- Ce questionnaire est essentiel dans notre démarche d'amélioration continue

### D. 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.

### E. Médiation

- Contact pour le médiateur attitré de Choisy Anglais : Société de la médiation professionnelle, 24 rue Albert de Mun, 55000 Bordeaux [www.mediateur-consommation-smp.fr](http://www.mediateur-consommation-smp.fr)

### F. 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