



Procédure de Réclamations

Access Formation - Votre satisfaction est notre priorité

Version 1.0 - Janvier 2025 | NDA : 53291026129

Chez **Access Formation**, nous plaçons la satisfaction de nos clients et stagiaires au cœur de nos préoccupations. Si vous rencontrez une difficulté ou souhaitez nous faire part d'un mécontentement, nous vous invitons à utiliser notre procédure de réclamation. Chaque retour est une opportunité d'améliorer nos services.



Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation est l'expression d'un mécontentement concernant :

- Le contenu ou la qualité d'une formation
- L'organisation ou la logistique (lieu, horaires, convocation...)
- Le comportement d'un formateur ou d'un membre de l'équipe
- Les documents administratifs (convention, attestation, facture...)
- L'accueil ou l'accompagnement
- Tout autre aspect de nos prestations

À noter : Une simple demande d'information ou de renseignement n'est pas une réclamation.



Comment déposer une réclamation ?

Plusieurs moyens sont à votre disposition pour nous faire part de votre réclamation :



Par email

contact@accessformation.pro

Objet : RÉCLAMATION - [votre nom]



Par téléphone

02 46 56 57 54

Du lundi au vendredi, 9h - 17h



Par courrier

Access Formation

24 rue Kerbleiz
29900 Concarneau



En direct

Auprès du formateur

Pendant ou après la formation

Pour un traitement efficace

Merci de préciser dans votre réclamation :

- Vos coordonnées complètes (nom, prénom, email, téléphone)
- La formation concernée (intitulé, dates)
- La description précise du problème rencontré
- Vos attentes pour résoudre la situation



Processus de traitement

1

Réception et accusé de réception

Dès réception de votre réclamation, nous vous envoyons un accusé de réception confirmant sa prise en compte.



Délai : sous 48 heures

2

Analyse de la réclamation

Votre réclamation est analysée par la direction. Nous pouvons être amenés à vous contacter pour obtenir des informations complémentaires ou à consulter les personnes concernées (formateur, équipe administrative).

 Délai : 5 à 10 jours ouvrés

3

Réponse et proposition de solution

Nous vous apportons une réponse écrite détaillant notre analyse et, le cas échéant, les actions correctives mises en place ou les solutions proposées.

 Délai : sous 15 jours ouvrés maximum

4

Suivi et clôture

Si la solution proposée vous convient, nous clôturons la réclamation. Dans le cas contraire, nous poursuivons les échanges jusqu'à trouver une issue satisfaisante.

Nos engagements

Access Formation s'engage à :

48h

Accusé de réception

15j

Réponse maximum

100%

Réclamations traitées

0

Réclamation ignorée

Notre philosophie

- **Écoute** : Chaque réclamation est prise au sérieux et traitée avec attention
- **Transparence** : Nous communiquons clairement sur l'avancement du traitement
- **Impartialité** : Nous analysons les faits de manière objective
- **Amélioration** : Chaque réclamation contribue à améliorer nos services
- **Confidentialité** : Vos informations sont traitées de manière confidentielle



Suivi et amélioration continue

Toutes les réclamations sont enregistrées dans un registre permettant :

- D'assurer le suivi de chaque dossier
- D'identifier les réclamations récurrentes
- De mettre en place des actions correctives durables
- D'améliorer continuellement la qualité de nos formations

Un bilan des réclamations est réalisé annuellement lors de la revue de direction pour identifier les axes d'amélioration prioritaires.



Voies de recours

Si malgré nos efforts, vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée, vous pouvez :

- Solliciter un nouvel examen de votre dossier auprès de la direction
- Contacter le médiateur de la consommation compétent
- Saisir les juridictions compétentes



Contact

Responsables du traitement des réclamations

Maxime LANGLAIS et **Hicham SAIDI** - Co-dirigeants

 24 rue Kerbleiz - 29900 Concarneau

 contact@accessformation.pro

 02 46 56 57 54

Votre retour compte ! Aidez-nous à nous améliorer. 🙏

ACCESS FORMATION

24 rue Kerbleiz - 29900 Concarneau

Tél : 02 46 56 57 54 | Email : contact@accessformation.pro

N° de déclaration d'activité : 53291026129