

Procédure de Réclamations

Votre satisfaction est notre priorité

Access Formation - Janvier 2025

Chez **Access Formation**, nous plaçons la satisfaction de nos clients et stagiaires au cœur de nos préoccupations. 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...)

Comment déposer une réclamation ?

Moyen	Contact
Par email	contact@accessformation.pro
Par téléphone	02 46 56 57 54
Par courrier	Access Formation - 24 rue Kerbleiz - 29900 Concarneau
En direct	Auprès du formateur pendant ou après la formation

Processus de Traitement

- **1. Réception** : Accusé de réception sous 48 heures
- **2. Analyse** : Étude de la réclamation sous 5 à 10 jours ouvrés
- **3. Réponse** : Réponse écrite sous 15 jours ouvrés maximum
- **4. Suivi** : Clôture ou poursuite des échanges si nécessaire

Nos Engagements

48h	15 jours	100%
Accusé de réception	Réponse maximum	Réclamations traitées