

Procédure de réclamation

(Version du 06/01/2026)

Procédure simplifiée de recueil, de prise en compte et de traitement des réclamations formulées par les « parties prenantes » aux actions de formation professionnelle conçues, commercialisées, animées, évaluées par la dirigeante ou des sous-traitants pour la société Alterinno.

1. Définition (Guide RNCQ Ministère du Travail)

« Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit ».

Une réclamation est donc une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel.

Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation.

2. Champ d'application

Toutes les actions de formation professionnelle et d'accompagnement conçues, commercialisées, animées, évaluées par Alterinno sont concernées.

La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes auxdites actions de formation professionnelle (prospects, clients, commanditaires, stagiaires, financeurs, certifié cateur de l'OF, prescripteurs, sous-traitants, institutions ayant un lien direct dans le processus desdites actions).

3. Grands principes :

Si une « partie prenante » manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, de manière verbale ou écrite, cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement au moyen du formulaire adéquat.

Ce formulaire est disponible sur demande directe par mail à lucie@alterinno.fr en indiquant « RÉCLAMATION » dans l'objet du mail, ou par voie postale :

SARL Alterinno
101 boulevard d'Angleterre
85000 LA ROCHE-SUR-YON

Les réclamations adressées font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide.

Chaque réclamation doit être consignée et des mesures de traitement sont mises en place rapidement. Le « réclamant » est averti des modalités de traitement des réclamations, et reçoit une réponse appropriée dans les meilleurs délais. Si besoin, le recours à un médiateur externe peut être requis, prioritairement aux voies judiciaires usuelles, notamment en cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation.

La confidentialité des données à caractère personnel est respectée, et la globalité de la présente procédure de réclamations est conforme aux dispositions du RGPD.

4. Description du processus.

Un traitement rapide et efficace de la réclamation consiste à :

- Identifier et centraliser les réclamations réceptionnées au moyen du formulaire de réclamation dans sa version en vigueur à la date de la réclamation (présenté en annexe).
- Traiter la réclamation dans les délais les plus courts.

ALTERINNO SARL – 101 boulevard d'Angleterre – 85000 LA ROCHE SUR YON – alterinno.fr

N° SIRET : 884 439 019 00024 – Capital 5000 EUR – Code NAF / 7022 Z – TVA : 21 884439019

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 52850243585 auprès du préfet de région de PAYS-DE-LA-LOIRE

- Veiller à la satisfaction du client quant à la réponse apportée.
- Mettre en place des actions correctives.
- Établir et suivre des indicateurs liés aux réclamations des clients, pour améliorer les dispositifs.

5. Enregistrement et traitement de la réclamation :

Chaque réclamation est consignée dans un Registre des Réclamations.

Dans le cas où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'informations complémentaires sera adressée au « Réclamant » avant inscription au Registre des Réclamations.

Chaque réclamation fera en outre l'objet d'un dossier distinct dans lequel seront repris les éléments suivants :

- La réclamation écrite du client sur le formulaire de réclamation en vigueur.
- Les actions et les solutions apportées à cette réclamation, avec toutes pièces justificatives utiles.
- Une copie de la réponse apportée au « Réclamant ».

La réclamation est conservée et archivée dans le Classeur des Réclamations pendant une durée de 7 (sept) ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la relation avec la « partie prenante », en conformité avec le RGPD.

6. Contrôle interne :

Madame Lucie JAULIN établit un rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne des réclamations et de leur traitement. Les réclamations seront regroupées par thème pour mieux les analyser et appliquer un plan d'amélioration.

Annexe - formulaire de réclamation :

FORMULAIRE DE RÉCLAMATION RELATIVE AUX PRESTATIONS DE FORMATION CONÇUES, COMMERCIALISÉES, RÉALISÉES, ÉVALUÉES PAR L'ENTREPRISE ALTERINNO

Madame, Monsieur,

Vous souhaitez formuler une réclamation auprès de notre organisme et nous en sommes à l'entière écoute. Pour cela, nous vous demandons de répondre à chacun des champs suivants afin de garantir la résolution de votre réclamation.

Date de la réclamation :

☐ Madame ☐ Monsieur

NOM :

Prénom :

Fonction :

Société :

Adresse :

Code postal :

Ville :

E-mail :

Numéro de téléphone :

Réclamation effectuée en tant que :

- ☐ Stagiaire de formation
- ☐ Client/commanditaire
- ☐ Financier
- ☐ Prospect
- ☐ Autre

Prestation concernée :

- ☐ Accompagnement individuel
- ☐ Accompagnement collectif
- ☐ Formation
- ☐ Bilan de compétences.

Objet de la réclamation :

- ☐ Action de formation
- ☐ Autre

Description de votre réclamation :

Description, la plus précise possible de la réclamation (dysfonctionnement identifié, date, lieu, formateur, conditions de survenue du dysfonctionnement, etc...) :

Définition d'une réclamation : « Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit ». Une réclamation est donc une déclaration actant le mécontentement d'une partie prenante envers notre entreprise.

Nous vous remercions de nous faire parvenir ce formulaire rempli à l'adresse mail suivante : lucie@alterinno.fr, nous reviendrons vers vous au plus tôt pour vous informer de la suite donnée.

PARTIE RÉSERVÉE À L'ENTREPRISE

Date de réception de la réclamation :

Numéro d'enregistrement :

Mode de réception :

Synthèse de la réponse apportée :

Date de clôture :