

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS CLIENTS

France TUTELLE est un organisme de formation, immatriculé sous le SIRET n° 822 984 431 00020 et dont la déclaration d'activité est enregistrée sous le numéro 930 608 07 706 auprès du préfet de région de Provence-Alpes-Côte d'Azur, sous la responsabilité de Monsieur Jacques DELESTRE, Président.

France TUTELLE est certifié QUALIOPI sous le numéro QUA006923 et référencé DATA Dock sous le numéro n° 0001894.

Une réclamation est une déclaration d'un client ayant été en contact avec notre organisme de formation et actant de son mécontentement à l'égard de ce dernier.

Les réclamations doivent être adressées par courrier, par courriel ou par téléphone (avec une confirmation écrite), **au besoin par le biais de la fiche ci-dessous**.

- Un courrier écrit à l'attention de Monsieur Jacques DELESTRE, France TUTELLE, 633 chemin des plaines, 06370 MOUANS SARTOUX.
- Un courriel à l'adresse suivante formation@francetutelle.org en précisant l'objet de la réclamation dans l'objet du courriel
- Un appel téléphonique au numéro suivant : 07 60 06 91 86, une confirmation écrite ou par courriel sera systématiquement demandée.

A la réception de la réclamation, France TUTELLE procède aux opérations suivantes :

- **Enregistrement de la réclamation :**
 - Date de réception
 - Nom du client
 - Compte client concerné
 - Description de la réclamation.
- Si la réclamation était jugée incomplète, une demande d'information complémentaire serait adressée au client afin de pourvoir traiter le dossier dans de bonnes conditions.
- **Traitements de la réclamation :**
 - Actions
 - Résolution
 - Date de réponse au client : Le traitement de la réponse et l'envoi de la réponse au client se fait dans un délai de 10 jour ouvrable à compter de la réception de la réclamation.
- **Sont consignées au registre des réclamations :**
 - La réclamation écrite du client (détailée dans le registre des réclamations).
 - Les actions et solutions apportées à la réclamation
 - Une copie de la réponse apportée au client

- **Suivi et contrôle des réclamations :**

- Les réclamations font l'objet d'un suivi qualitatif et chronologique dans un fichier consultable dans notre registre des réclamations.

France TUTELLE s'engage à répondre aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation.

En cas de conflit, un organisme médiateur peut être saisi <http://alpesmaritimes-mediation.fr>.

En cas de désaccord, le Tribunal de Nice sera seul compétent pour traiter le litige.
Dans le cadre de sa relation client, France TUTELLE privilégie en priorité une issue positive pour le client lorsque cela est possible.

Mouans Sartoux,
Le 1^{er} décembre 2025
Jacques DELESTRE
Président



Formulaire de réclamation

A compléter par le réclamant :

Prénom/Nom de l'interlocuteur qui émet la réclamation (éventuellement : société et fonction occupée).	Prénom	
	Nom	
	Fonction	
Position dans la formation	<input type="checkbox"/> Client <input type="checkbox"/> Partenaire <input type="checkbox"/> Intervenant (consultant, évaluateur, formateur) <input type="checkbox"/> Stagiaire <input type="checkbox"/> Autre :	
Organisation / entreprise		
Adresse mail		
Téléphone		
Intitulé de la formation		
Date(s) de la formation		
Lieu de la formation		
Nom de l'intervenant		
Date de la réclamation		
La réclamation porte sur (cocher la ou les réponses pertinentes) :	<input type="checkbox"/> L'organisation / le pilotage par l'association <input type="checkbox"/> Conditions financières et administratives (Devis/ contrat / facturation) <input type="checkbox"/> L'accueil <input type="checkbox"/> L'animation de la formation <input type="checkbox"/> La posture de l'intervenant <input type="checkbox"/> Les livrables <input type="checkbox"/> Autre (préciser) :	
La réclamation porte sur (cocher la ou les réponses pertinentes) : Descriptif de la réclamation. Veuillez décrire le motif de votre insatisfaction ou réclamation		
Modalité de réponse souhaitée Date de la réponse SOCRATES	<input type="checkbox"/> Téléphone. <input type="checkbox"/> Mail <input type="checkbox"/> Courrier	