

Procédure de traitement des difficultés, réclamations et aléas (+ formulaire de réclamation)

1. Définitions

- **Réclamation** : expression écrite ou orale d'une insatisfaction d'un stagiaire, client, financeur ou partenaire, appelant une réponse.
- **Difficulté** : problème rencontré par un stagiaire en cours de formation (pédagogique, personnel, matériel) – traitée en priorité via le suivi individuel (REA-07).
- **Aléa** : événement imprévu affectant le déroulement (absence du formateur, salle indisponible, panne, intempérie, incident pendant un TP, grève...).

2. Comment réclamer ?

Par e-mail (ecole.energetique@gmail.com), par courrier (173 rue des Écoles, 40230 Saubrigues), par le formulaire en ligne (academie-etc.fr/qualite), oralement auprès du formateur (qui la consigne), ou via le formulaire ci-dessous. Ces modalités figurent dans les CGV, le livret d'accueil et le règlement intérieur.

3. Traitement

Étape	Délai	Trace
Enregistrement au registre AMC-05 (date, émetteur, objet, canal)	Le jour même	AMC-05
Accusé de réception à l'émetteur	5 jours ouvrés max.	E-mail
Analyse (faits, causes, échange avec l'émetteur)		AMC-05
Réponse écrite motivée et solution proposée	15 jours ouvrés max.	E-mail / courrier
Action corrective si nécessaire (traiter la cause pour éviter la répétition)	Selon l'action	AMC-07
Vérification de la satisfaction de l'émetteur, clôture		AMC-05

4. Gestion des aléas

Aléa	Réponse prévue
Formateur empêché (maladie...)	Information des stagiaires au plus tôt (SMS + e-mail), report du week-end à une date proposée sous 15 jours, envoi de travaux / supports en attendant
Salle indisponible	Bascule sur l'autre lieu (Biarritz ↔ Arcangues) ; nouvelle convocation
Panne de matériel (vidéoprojecteur)	Supports papier / PDF sur tablette de secours, paperboard
Incident pendant un TP (brûlure de moxa, malaise)	Arrêt de l'exercice, premiers secours, appel du 15 si besoin, consignation, analyse (AMC-08)
Conflit entre stagiaires, comportement inapproprié	Procédure REA-12 / règlement intérieur

Aléa	Réponse prévue
Intempéries, grève des transports	Maintien si possible avec tolérance de retard ; sinon report

Tous les aléas significatifs sont consignés au registre AMC-05 et analysés lors du bilan annuel.

Formulaire de réclamation

Date	
Nom, prénom (facultatif pour une suggestion)	
Qualité	☐ Stagiaire ☐ Client / financeur ☐ Intervenant ☐ Autre
Formation / année / week-end concerné	
Objet de la réclamation	☐ Contenu pédagogique ☐ Organisation / logistique ☐ Administratif / facturation ☐ Accessibilité ☐ Comportement ☐ Autre
Description	
Ce que vous souhaitez (solution attendue)	

Partie réservée à l'Académie : n° de réclamation R-20__ - – **accusé de réception le** _ – réponse le _ – **action AMC-07 n°** _ – clôture le ____