Handy Care Formation	**PROCÉDURE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS**	**Version :** 1

Responsable : Direction de HANDYCARE FORMATION
Rédaction : Pétula Y.
Diffusion : Site internet

Applicable au 21/10/2026

1. Objet et responsabilités

HANDYCARE FORMATION s'engage à assurer un traitement rigoureux et transparent des réclamations, dans une démarche d'écoute et d'amélioration continue de la qualité de ses prestations.

La présente procédure définit les modalités de réception, d'analyse, de traitement et de suivi des réclamations, conformément aux exigences du Référentiel National Qualité (Qualiopi).

❖ Responsabilités

La Direction de HANDYCARE FORMATION est responsable de la gestion des réclamations. L'Assistante administrative en assure la réception, l'enregistrement et le suivi administratif.

La Direction veille à leur analyse, au respect des délais, à la confidentialité des informations ainsi qu'à la mise en œuvre des éventuelles actions correctives.

2. Public concerné

Cette procédure s'adresse à toute personne ou structure concernée par les activités de HANDYCARE FORMATION :

- Apprenants et futurs apprenants ;
- Entreprises clientes et financeurs ;
- Formateurs et intervenants ;
- Partenaires professionnels et institutionnels.

3. Définition d'une réclamation

Une réclamation correspond à l'expression d'une insatisfaction concernant une prestation, un service ou une situation rencontrée dans le cadre des activités de HANDYCARE FORMATION, pour laquelle une réponse ou une action est attendue.

Elle peut notamment concerner l'organisation, les contenus pédagogiques, les conditions d'accueil, l'accessibilité, les relations avec les intervenants ou les aspects administratifs.

4. Modalités de dépôt d'une réclamation

Toute réclamation peut être transmise :

- Par courrier électronique : **contact@handycareformation.fr**
- Par courrier postal : **4 AVENUE ANTOINE VERAN – 06100 NICE**
- Auprès de la Direction ou d'un membre de l'équipe, qui accompagne si nécessaire la personne dans la formalisation de sa réclamation.

Pour faciliter son traitement, la réclamation doit préciser, dans la mesure du possible, l'identité et les coordonnées du demandeur, la formation concernée, les faits rencontrés et les attentes exprimées.

Aucune réclamation ne peut donner lieu à un traitement défavorable de son auteur.

Une réponse est apportée au demandeur par la Direction, ou par l'Assistante administrative après validation de la Direction, dans un délai cible de 15 jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation.

5. Traitement des réclamations

- **Étape 1 – Réception et enregistrement**

Chaque réclamation est enregistrée par l'Assistante administrative dans un registre de suivi interne, afin d'en assurer la traçabilité et la confidentialité.

- **Étape 2 – Accusé de réception**

L'Assistante administrative adresse un accusé de réception au demandeur dans un délai indicatif de **5 jours ouvrés**.

- **Étape 3 – Analyse de la réclamation**

La Direction examine la réclamation, recueille les informations nécessaires et consulte, si besoin, les personnes concernées.

- **Étape 4 – Réponse et actions correctives**

Une réponse est apportée au demandeur par la Direction, ou par l'Assistante administrative après validation de celle-ci, dans un délai cible de **15 jours ouvrés** à compter de la réception de la réclamation.

Si une analyse complémentaire est nécessaire, le demandeur est informé du délai prévisionnel de traitement.

Des actions correctives ou préventives sont mises en œuvre lorsque la situation le nécessite.

- **Étape 5 – Clôture et suivi**

La réclamation est clôturée après communication de la réponse au demandeur et enregistrement des suites données dans le registre de suivi.

La Direction valide sa clôture et veille, si nécessaire, à la mise en œuvre des actions correctives identifiées.

- **Traitement des situations sensibles**

Les réclamations relatives à des situations de discrimination, de harcèlement, de maltraitance, de sécurité ou d'accessibilité liée au handicap font l'objet d'une attention particulière et d'un traitement prioritaire.

Selon la nature et la gravité des faits signalés, la Direction prend les mesures adaptées et effectue, lorsque la réglementation l'exige, les signalements auprès des autorités compétentes.

- **Recours en cas de désaccord**

Si la réponse apportée ne satisfait pas le demandeur, celui-ci peut solliciter un réexamen de sa réclamation auprès de la Direction de HANDYCARE FORMATION afin de rechercher une solution amiable.

Si HANDYCARE FORMATION venait à proposer des prestations directement à des particuliers agissant en qualité de consommateurs, un dispositif de médiation de la consommation serait préalablement mis en place, conformément à la réglementation applicable. Les coordonnées du médiateur seraient alors communiquées aux personnes concernées et mises à disposition sur le site internet et dans les documents contractuels.

Ces démarches ne privent pas les demandeurs des autres voies de recours prévues par la réglementation.

6. Confidentialité et protection des données

Les informations recueillies sont utilisées uniquement pour la gestion et le suivi des réclamations.

Elles sont accessibles aux seules personnes habilitées, dans le respect de la confidentialité et de la réglementation relative à la protection des données personnelles (RGPD).

Les personnes concernées peuvent exercer leurs droits relatifs à leurs données personnelles en adressant leur demande à **dpo@azurds.com**, conformément à la politique de confidentialité de HANDYCARE FORMATION.

7. Amélioration continue et traçabilité

HANDYCARE FORMATION inscrit la gestion des réclamations dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de ses prestations.

Les réclamations, remarques et suggestions formulées par les apprenants, formateurs, clients et partenaires sont prises en compte afin d'identifier les difficultés rencontrées, d'adapter les pratiques et de prévenir leur réapparition.

- **Suivi et traitement des réclamations**

Chaque réclamation est enregistrée dans un registre interne précisant notamment la date de réception, l'objet de la demande, les suites données, les éventuelles actions correctives et la date de clôture.

La Direction réalise un bilan périodique des réclamations afin d'identifier les axes d'amélioration, de suivre les actions engagées et d'évaluer leur efficacité.

- **Conservation et confidentialité**

Les réclamations et les documents associés sont conservés pendant une durée de trois ans à compter de leur clôture, sauf obligation légale ou nécessité justifiée d'une conservation plus longue, notamment en cas de litige.

À l'issue de cette période, les données personnelles sont supprimées ou anonymisées de manière sécurisée.

L'accès à ces informations est réservé aux personnes habilitées, conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles (RGPD).

8. Diffusion de la procédure

La présente procédure est accessible sur le site internet de HANDYCARE FORMATION et peut être communiquée sur demande aux apprenants, clients, formateurs et partenaires.