

## 3P FORM'

# PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

Document qualité — Version 1.0 — Décembre 2025

Chez 3P Form', votre satisfaction est au cœur de notre démarche qualité. Si vous rencontrez une difficulté, un dysfonctionnement ou si vous êtes insatisfait(e) d'un aspect de votre parcours de formation, nous vous invitons à nous le faire savoir. Chaque réclamation est pour nous une opportunité d'amélioration.

**Notre engagement : écouter, analyser et apporter une réponse claire dans les meilleurs délais.**

## 1. Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation est l'expression écrite d'une insatisfaction concernant une prestation de formation ou un service rendu par 3P Form'. Elle se distingue de la simple suggestion ou du retour d'expérience recueilli via nos questionnaires de satisfaction.

Une réclamation peut porter sur :

- Le contenu pédagogique d'une formation
- Les modalités d'organisation (horaires, lieu, outils, accès)
- La qualité de l'animation ou de l'accompagnement
- Les conditions matérielles d'accueil
- La gestion administrative (devis, convention, facturation, attestation)
- L'accessibilité et les aménagements pour les personnes en situation de handicap
- Tout autre aspect de votre expérience avec 3P Form'

## 2. Qui peut déposer une réclamation ?

La procédure est ouverte à toutes les parties prenantes de nos formations :

- Les apprenants (en cours de formation ou à l'issue)
- Les entreprises clientes et employeurs
- Les financeurs (OPCO, France Travail, Région, FAF, etc.)
- Les partenaires et prescripteurs
- Les intervenants externes de 3P Form'

## 3. Comment déposer une réclamation ?

**Pour garantir un traitement efficace, toute réclamation doit être formalisée par écrit.**

**Par email (voie privilégiée)**

**Adresse :** [laura@3pform.fr](mailto:laura@3pform.fr)

**Objet suggéré :** « Réclamation – [nom de la formation] »

### Par courrier postal à notre établissement de Benesse

3P Form' – À l'attention de Laura CHAMBRON  
111 Route de Houdin  
40203 BENESE MAREMNE

### Par téléphone (pour un premier échange)

06 61 99 74 21

*Un échange téléphonique peut précéder la réclamation écrite, mais il ne se substitue pas à la formalisation écrite nécessaire au traitement officiel.*

### Informations à nous communiquer

Pour traiter votre réclamation dans les meilleures conditions, merci de nous préciser :

- Vos coordonnées complètes (nom, prénom, email, téléphone)
- Le nom de la formation concernée et sa date
- La description précise des faits et le motif de votre insatisfaction
- Vos attentes quant à la résolution souhaitée
- Tout document utile (capture d'écran, échange, pièce justificative)

## 4. Notre procédure de traitement

### Étape 1 — Accusé de réception (sous 48 heures ouvrées)

Dès réception de votre réclamation, Laura CHAMBRON, responsable qualité, vous adresse un accusé de réception par email confirmant la prise en compte de votre demande et le nom de votre interlocuteur.

### Étape 2 — Analyse de la situation (sous 5 jours ouvrés)

Nous procédons à une analyse approfondie de votre réclamation :

- Étude du dossier et recueil des éléments factuels
- Échange avec l'équipe pédagogique et/ou les intervenants concernés
- Consultation des documents de traçabilité (programmes, feuilles d'émargement, évaluations)
- Si nécessaire, entretien complémentaire avec vous pour préciser certains points

### Étape 3 — Réponse formalisée (sous 15 jours ouvrés maximum)

Nous vous adressons une réponse écrite et argumentée comprenant :

- Les conclusions de notre analyse
- Les actions correctives mises en place le cas échéant
- Les mesures préventives pour éviter que la situation se reproduise
- Les éventuelles compensations ou solutions proposées

*Si votre réclamation nécessite un délai d'instruction plus long (cas complexe, sollicitation de tiers), nous vous en informons et vous communiquons un nouveau délai.*

## Étape 4 — Clôture et suivi

Une fois votre réponse reçue, nous vous invitons à nous confirmer si la solution apportée vous convient. En cas d'accord, la réclamation est clôturée et tracée dans notre registre qualité. En cas de désaccord persistant, nous vous informons des voies de recours externes (voir section 6).

## 5. Traçabilité et amélioration continue

Toutes les réclamations reçues sont enregistrées dans notre registre qualité interne, avec pour chacune :

- La date de réception et l'identité du réclamant
- La nature et l'objet de la réclamation
- Les actions menées et la date de réponse
- Le résultat (solution apportée, clôture)
- Les actions correctives et préventives associées

Ce registre est analysé lors de nos revues qualité trimestrielles et alimente directement notre démarche d'amélioration continue (PDCA). Les enseignements tirés nourrissent notre plan qualité annuel et, le cas échéant, des actions correctives transversales sur l'ensemble de nos formations.

## 6. Voies de recours externes

Si, à l'issue de notre traitement, vous estimez que la réponse apportée ne vous satisfait pas, vous disposez de plusieurs voies de recours.

### Pour les particuliers — Médiateur de la consommation

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, vous pouvez, en cas de litige non résolu à l'amiable, saisir gratuitement le médiateur de la consommation auquel 3P Form' adhère :

#### **BAYONNE MEDIATION**

**32 rue du Hameau**

**64200 BIARRITZ**

**[www.bayonne-mediation.com](http://www.bayonne-mediation.com)**

### Pour les différends liés à la certification Qualiopi

Vous pouvez signaler un manquement à notre organisme certificateur : Qualitia Certification - <https://qualitia-certification.fr/>

### Pour les différends liés à notre déclaration d'activité

DREETS Nouvelle-Aquitaine – Service Régional de Contrôle de la Formation Professionnelle

Site : [nouvelle-aquitaine.dreets.gouv.fr](http://nouvelle-aquitaine.dreets.gouv.fr)

### Pour les différends liés aux certifications professionnelles (RNCP / RS)

France Compétences

Site : [www.francecompetences.fr](http://www.francecompetences.fr)

## 7. Confidentialité

**Toute réclamation est traitée avec la plus stricte confidentialité.**

Les informations que vous nous transmettez sont utilisées uniquement dans le cadre du traitement de votre réclamation et ne sont partagées qu'avec les personnes directement concernées par son instruction, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

**Déposer une réclamation ne peut en aucun cas avoir de conséquence négative sur votre parcours de formation, votre évaluation ou la qualité de l'accompagnement qui vous est apporté.**

## 8. Une question avant de déposer une réclamation ?

Si vous hésitez sur la démarche à suivre ou si vous souhaitez d'abord échanger sur votre situation, Laura Chambron est à votre écoute.

**Email :** [laura@3pform.fr](mailto:laura@3pform.fr)

**Téléphone :** 06 61 99 74 21

---

### Historique du document

Version	Date	Auteur	Objet de la modification
1.0	Décembre 2025	Laura CHAMBRON	Création du document

### Validation

**Document rédigé et validé par :** Laura CHAMBRON, dirigeante et responsable qualité de 3P Form'

**Date d'application :** Janvier 2026

**Diffusion :** Site internet [3pform.fr](http://3pform.fr) — Livret d'accueil apprenant — Espace Digiforma