



# UGNF-FORMATION

73 Boulevard Malesherbes – 75008 PARIS

Tél. : 01 43 87 96 70 E-mail : formation@ugnf-formation.fr

SIREN991 566 209 00011– NDA (Immatriculation en cours)

## PROCÉDURE DE RECUEIL DES RÉCLAMATIONS À destination des stagiaires & des apprentis

Version : octobre 25025

### ✉ 1. Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation est l'expression d'un mécontentement ou d'une insatisfaction concernant :

- L'organisation de la formation
- Le contenu pédagogique
- Les conditions d'accueil
- Le comportement d'un formateur ou d'un membre de l'équipe
- Les outils ou l'environnement de travail

① Important : Une réclamation n'est pas une simple remarque ou suggestion, elle nécessite une réponse formelle.

### ✉ 2. Comment transmettre une réclamation ?

Vous pouvez déposer votre réclamation par l'un des moyens suivants :

Mode	Détails
✉ Par mail	contact@ugnf-formation.fr
📄 Par formulaire	Disponible par mail sur demande
👤 En face à face	Auprès du référent pédagogique

Toute réclamation orale sera transrite dans un formulaire par l'équipe, puis validée par vous.

### ⌚ 3. Délais de traitement

Étape	Délai
✉ Accusé de réception	Sous 48h ouvrées
🔍 Analyse	Sous 5 jours ouvrés

Réponse formelle

Sous 10 jours ouvrés maximum

## 4. Suivi et traçabilité

Toutes les réclamations font l'objet d'un enregistrement et d'un suivi.

Elles sont traitées de façon confidentielle, bienveillante et équitable.

## 5. Amélioration continue

Les réclamations sont analysées en réunion de pilotage qualité pour :

- Identifier les causes racines
- Mettre en œuvre des actions correctives ou préventives
- Faire évoluer notre offre de formation

## Référent réclamations

M. BETEMPS Guillaume – Responsable pédagogique

 contact@ugnf-formation.fr