

Procédure de recueil et de traitement des réclamations

Organisme : Les Prémices École **Personne morale** : SASU Les Prémices — SIRET 51033939300033
Numéro de Déclaration d'Activité : 75331340333 **Certification Qualiopi** : QUA007386 (ICPF)
Référent qualité : Aurélien Terrade **Version** : 1.0 — Validée le 04 mai 2026 **Édition** : Mai 2026 — Formalisation écrite de la procédure appliquée depuis la certification initiale de juillet 2024 (cf. PDCA Surveillance, ligne « PROCEDURE_RECLAMATIONS — DO Mai 2026 »).

1. Objet et champ d'application

La présente procédure définit les modalités de recueil et de traitement des réclamations émanant des parties prenantes des actions de formation réalisées par Les Prémices École : apprenants, commanditaires, financeurs, intervenants.

Elle complète les Conditions Générales de Vente et s'applique spécifiquement à l'activité de formation professionnelle (DA 75331340333).

Public concerné — Les formations Les Prémices École sont exclusivement destinées aux professionnels (entreprises, organismes paritaires, opérateurs de compétences, collectivités, indépendants dans le cadre de leur activité professionnelle). Aucune vente n'est réalisée à destination de particuliers en qualité de consommateurs. À ce titre, les dispositions relatives à la médiation de la consommation prévues aux articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation ne s'appliquent pas aux prestations objet de la présente procédure.

2. Définition de la réclamation

Constitue une réclamation toute expression écrite ou orale de mécontentement ou de désaccord d'une partie prenante portant sur :

- Le contenu, la qualité ou le déroulement d'une action de formation
- L'organisation administrative, logistique ou pédagogique
- Les supports pédagogiques fournis
- Le comportement des intervenants
- Les conditions matérielles d'accueil
- Le traitement des données personnelles
- Toute autre dimension de la prestation de formation

Une simple demande d'information ou une suggestion d'amélioration ne constitue pas une réclamation.

3. Canaux de saisie

Les parties prenantes peuvent transmettre une réclamation par :

- **Email** : formation@lespremices.fr
- **Téléphone** : 06 62 58 13 43
- **Courrier** : 13 Avenue Saint Paulin — 33130 Bègles
- **En main propre** auprès du formateur ou du référent qualité

Cette procédure est portée à la connaissance des parties prenantes :

- Dans le règlement intérieur remis à chaque apprenant
- Dans la convention de formation signée avec le commanditaire
- Sur simple demande auprès du référent qualité
- Sur le site internet lespremices.fr

Le réclamant peut se faire accompagner par toute personne de son choix dans la formulation et le suivi de sa réclamation.

4. Traitement de la réclamation

Étape 1 – Accusé de réception (sous 7 jours calendaires)

Le référent qualité adresse au réclamant un accusé de réception écrit confirmant la prise en compte de la réclamation et précisant le délai prévisionnel de réponse.

Étape 2 – Garantie d'impartialité

Lorsque la réclamation porte directement sur le référent qualité ou sur une décision dans laquelle il est personnellement impliqué, le traitement est confié, à la demande du réclamant ou par décision du référent lui-même :

- soit à Élodie Prida en sa qualité d'intervenante senior associée à la démarche qualité,
- soit directement à l'organisme certificateur ICPF saisi en parallèle de la procédure interne.

Dans tous les cas, l'identité du décideur est communiquée par écrit au réclamant dans l'accusé de réception.

Étape 3 – Instruction

Le référent qualité (ou la personne désignée à l'étape 2) instruit la réclamation : analyse des faits, recueil des éléments auprès des intervenants concernés, examen des documents pertinents (programme, conventions, évaluations, émargements).

Étape 4 – Réponse formelle (sous 30 jours calendaires)

Une réponse écrite et motivée est adressée au réclamant. Elle précise :

- L'analyse des faits
- Les actions correctives engagées le cas échéant
- Les éventuelles propositions d'arrangement amiable

Étape 5 – Confidentialité du traitement

Le contenu de la réclamation et l'identité du réclamant sont traités de manière strictement confidentielle. Seules les personnes nécessaires à l'instruction y ont accès. Les données associées sont conservées 5 ans à compter de la clôture de la réclamation, conformément à la politique RGPD de l'organisme et à la durée de conservation des dossiers de formation prévue à l'article R.6332-26 du Code du travail.

Étape 6 – Voies de recours en cas de désaccord persistant

Si la réponse apportée ne satisfait pas le réclamant, celui-ci peut saisir :

- **L'organisme certificateur ICPF** : contact@certif-icpf.org — 01 82 83 56 40
- **La DREETS Nouvelle-Aquitaine**, autorité administrative de contrôle des organismes de formation
- **Le tribunal compétent** : Tribunal de commerce de Bordeaux pour les litiges entre professionnels (les formations étant exclusivement destinées à un public professionnel, cf. § 1).

5. Traçabilité

Toute réclamation est consignée dans le **registre des réclamations** (`REGISTRE_RECLAMATIONS.xlsx`) avec :

- Date de réception
- Réclamant (nom, qualité)
- Session concernée
- Objet de la réclamation
- Date d'accusé de réception
- Date de réponse formelle
- Suite donnée (action corrective, arrangement, classement sans suite)
- Lien avec le PDCA si action systémique

Les entrées du registre sont conservées pendant 5 ans à compter de la clôture de chaque réclamation.

6. Amélioration continue

Toute réclamation fait l'objet :

- d'une analyse immédiate à sa clôture par le référent qualité ;
- d'une revue consolidée annuelle intégrée au bilan qualité de l'organisme (cf. `PDCA_RAPPORT_QUALITE_2024-2026.xlsx`).

Si une réclamation révèle un dysfonctionnement systémique, une action corrective est inscrite au tableau PDCA et suivie jusqu'à clôture.

7. État des réclamations à la date de rédaction

Aucune réclamation n'a été enregistrée depuis l'obtention de la certification Qualiopi en juillet 2024 (5 sessions, 49 apprenants, 46 répondants aux évaluations à chaud, 100 % de recommandation).

Validé le 04 mai 2026 par Aurélien Terrade — Référent qualité — Les Prémices École Version 1.0 — Mai 2026