

# PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

CPPRO Conseil et Formation

---

## 1. Objet

La présente procédure a pour objectif de définir les modalités de réception, de traitement, de suivi et d'analyse des réclamations formulées par les bénéficiaires, clients ou partenaires de CPPRO Conseil et Formation.

Elle s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des prestations proposées.

## 2. Définition d'une réclamation

Une réclamation est l'expression d'une insatisfaction portant sur une prestation de formation ou sur son organisation.

Elle peut concerner notamment :

- L'accueil ;
- L'organisation de la formation ;
- Le contenu pédagogique ;
- Les supports de formation ;
- Les modalités d'accompagnement ;
- L'accessibilité ;
- Les aspects administratifs.

Une demande d'information, une suggestion ou une demande d'assistance ne sont pas considérées comme une réclamation.

## 3. Modalités de dépôt

Toute réclamation est adressée par écrit à CPPRO Conseil et Formation :

- Par courrier électronique à l'adresse : [contact@cpro-conseil-et-formation.fr](mailto:contact@cpro-conseil-et-formation.fr) ;
- Ou par courrier postal à l'adresse du siège de l'organisme.

Lorsqu'une insatisfaction est exprimée oralement (par téléphone ou lors d'un entretien), le bénéficiaire est invité à la formaliser par écrit afin de permettre son enregistrement, son analyse et son traitement.

Toute réclamation fait l'objet d'un enregistrement dans le registre des réclamations.

## 4. Traitement de la réclamation

Chaque réclamation est étudiée avec attention.

Le traitement comprend les étapes suivantes :

- Enregistrement de la réclamation ;
- Analyse de la situation ;
- Action mise en œuvre ;
- Réponse adressée au réclamant ;
- Clôture de la réclamation.

Selon la nature de la réclamation, un échange complémentaire avec le réclamant peut être réalisé afin de recueillir les informations nécessaires au traitement de sa demande.

L'objectif est de privilégier un traitement rapide, équitable et constructif.

## 5. Délais de traitement

Chaque réclamation est traitée avec diligence, en fonction de sa nature et de sa complexité.

CPPRO Conseil et Formation s'engage à prendre en compte toute réclamation dans les meilleurs délais et à apporter une réponse adaptée dès que son analyse est finalisée.

Lorsque le traitement nécessite des investigations complémentaires ou un délai supplémentaire, le réclamant est tenu informé de l'avancement de sa demande.

## 6. Enregistrement

Chaque réclamation est consignée dans un registre précisant notamment :

- La date ;
- L'identité du réclamant ;
- L'objet de la réclamation ;
- L'analyse de la situation ;
- Les actions mises en œuvre ;
- La réponse adressée au réclamant ;
- La date de clôture de la réclamation.

## 7. Amélioration continue

Les réclamations sont analysées afin d'identifier d'éventuelles causes récurrentes, de mettre en place des actions correctives lorsque cela est nécessaire, et d'améliorer en continu les prestations proposées.

En l'absence de réclamation, cette situation est également mentionnée dans le registre annuel.

## 8. Responsable

En tant qu'entreprise individuelle, **Catherine PATISSON**, responsable de CPPRO Conseil et Formation, assure le traitement et le suivi des réclamations.

## Version

Date de création : 03/07/2026

Dernière mise à jour : 03/07/2026