

## PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS CLIENTS

France TUTELLE est un organisme de formation, Identifiant SIRET n° 822 984 431 , déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 930 608 07 706 auprès du préfet de région de Provence-Alpes-Côte d'Azur, sous la responsabilité de Monsieur Boris LACHAUD, Directeur. France TUTELLE est référencée DATA Dock sous le numéro n° 0001894 pour les actions de formations.

Une réclamation est une déclaration d'un client ayant été en contact avec notre organisme de formation et actant de son mécontentement à l'égard de ce dernier.

Les réclamations doivent être adressées par courrier, par courriel ou par téléphone (avec une confirmation écrite).

Un courrier écrit à l'attention de Monsieur Boris LACHAUD, France TUTELLE, 633 chemin des plaines, 06370 MOUANS SARTHOUX.

Un courriel à l'adresse suivante [formation@francetutelle.org](mailto:formation@francetutelle.org) en précisant l'objet Réclamation dans l'objet du courriel

Un appel téléphonique au numéro suivant : 07 60 06 91 86, une confirmation écrite ou par courriel sera systématiquement demandée.

A la réception de la réclamation, France TUTELLE procède aux opérations suivantes :

- Enregistrement de la réclamation :
  - Date de réception
  - Nom du client
  - Compte client concerné
  - Description de la réclamation.
- Si la réclamation était jugée incomplète, une demande d'information complémentaire serait adressée au client afin de pouvoir traiter le dossier dans de bonnes conditions.
- Traitement de la réclamation :
  - Actions
  - Résolution
  - Date de réponse au client : Le traitement de la réponse et l'envoi de la réponse au client se fait dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation.
- Sont consignées au registre des réclamations :
  - La réclamation écrite du client (détaillée dans le registre des réclamations).
  - Les actions et solutions apportées à la réclamation
  - Une copie de la réponse apportée au client

- Suivi et contrôle des réclamations :
  - Les réclamations font l'objet d'un suivi qualitatif et chronologique dans un fichier consultable dans notre registre des réclamations.

France TUTELLE s'engage à répondre aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation.

En cas de conflit, un organisme médiateur peut être saisi <http://alpesmaritimes-mediation.fr>.

En cas de désaccord, le Tribunal de Nice sera seul compétent pour traiter le litige. Dans le cadre de sa relation client, France TUTELLE privilégie en priorité une issue positive pour le client lorsque cela est possible.

**Mouans Sarthoux le 31 janvier 2024**  
**Boris LACHAUD**  
Directeur France TUTELLE

