

POLITIQUE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS, DES ALÉAS ET DES DIFFICULTÉS

✦ **Date de dernière mise à jour : 12-03-2025**

PRÉAMBULE

La présente **Politique de Gestion des Réclamations, des Aléas et des Difficultés** a pour objet d'établir un cadre strict, réglementaire et opposable pour le traitement des réclamations, ainsi que la gestion des aléas et des difficultés rencontrées dans le cadre des formations dispensées par **Normandie Taxis Academy** (ci-après « L'Organisme de Formation »).

Elle s'inscrit dans le respect des obligations légales et réglementaires applicables aux organismes de formation, notamment :

- Le Code du Travail, en particulier ses dispositions relatives aux organismes de formation (articles L. 6351-1 et suivants).
- Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) pour le traitement des données personnelles des réclamants.
- La réglementation applicable en matière de formation professionnelle continue.

La présente politique est **opposable à toute partie contractante** et s'impose à l'ensemble des parties prenantes, notamment les stagiaires, les formateurs, le personnel administratif et les partenaires de l'Organisme de Formation.

ARTICLE 1 – OBJET ET PRINCIPES GÉNÉRAUX

La présente politique vise à :

1. Définir les modalités de réception et de traitement des réclamations formulées par toute personne concernée (stagiaire, formateur, partenaire, tiers).
2. Encadrer la gestion des aléas susceptibles d'affecter le bon déroulement des formations.
3. Mettre en place une procédure rigoureuse pour résoudre toute difficulté pouvant entraver la bonne exécution des engagements contractuels.

Normandie Taxis Academy s'engage à :

- Offrir un cadre de gestion clair, transparent et équitable pour chaque réclamation ou difficulté.
- Mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour résoudre les litiges dans les meilleurs délais.
- Respecter les obligations réglementaires et contractuelles en matière de formation.

ARTICLE 2 – CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'applique à toutes les formations, services et prestations dispensés par **Normandie Taxis Academy**, qu'elles soient effectuées en présentiel, à distance (e-learning) ou en formation mixte.

Elle couvre notamment :

- Les réclamations des stagiaires concernant le contenu, l'organisation ou la qualité pédagogique des formations.
- Les réclamations des tiers (partenaires, entreprises, institutions) concernant les engagements contractuels.

- Les situations imprévues pouvant impacter la continuité de service (absence de formateur, problème technique, force majeure, etc.).

ARTICLE 3 – PROCÉDURE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

3.1 – Définition de la Réclamation

Une réclamation est définie comme toute expression écrite d'un mécontentement émanant d'un stagiaire, d'un formateur, d'un partenaire ou d'un tiers concernant un manquement perçu dans la qualité ou l'exécution des services fournis par l'Organisme de Formation.

3.2 – Modalités de Dépôt d'une Réclamation

Toute réclamation doit être formulée par écrit et envoyée par l'un des moyens suivants :

- **Par courrier recommandé avec accusé de réception** à :
Normandie Taxis Academy – Service Réclamations
14 Rue de la République, 76210 Bolbec
- **Par e-mail avec accusé de réception** à : normandietaxisacademy@gmail.com
- **Via un formulaire dédié** accessible sur le site internet de Normandie Taxis Academy.

3.3 – Délai de Traitement

- **Accusé de réception** sous **3 jours ouvrés**.
- **Analyse de la réclamation et réponse** sous **10 jours ouvrés**, sauf investigation approfondie nécessitant un délai supplémentaire.

3.4 – Recours et Médiation

En cas d'insatisfaction quant à la réponse apportée, le réclamant peut saisir :

- Le **médiateur de la consommation compétent**.
- Les **juridictions compétentes** en cas de litige persistant.

ARTICLE 4 – PROCÉDURE DE GESTION DES ALÉAS ET DIFFICULTÉS

4.1 – Définition des Aléas

Un aléa est défini comme tout événement imprévu perturbant le déroulement normal d'une formation, notamment :

- L'absence inopinée d'un formateur.
- Une panne technique affectant la plateforme e-learning.
- Une indisponibilité temporaire des locaux.

4.2 – Procédure de Gestion des Aléas

1. **Notification immédiate** aux stagiaires concernés.
2. **Mise en place d'une solution de substitution** (changement de formateur, report, alternative pédagogique).
3. **Réorganisation de la formation** pour assurer la continuité pédagogique.

ARTICLE 5 – CAS DE FORCE MAJEURE

Conformément à l'article 1218 du Code civil, en cas d'événement de **force majeure** empêchant l'exécution des formations (catastrophe naturelle, pandémie, incendie, etc.), **Normandie Taxis Academy** appliquera les mesures suivantes :

- **Report sans frais** de la formation.
- **Remboursement intégral** si aucun report n'est envisageable.

ARTICLE 6 – PROTECTION DES DONNÉES ET CONFIDENTIALITÉ

Toutes les réclamations et signalements d'aléas sont traités avec la plus stricte **confidentialité**. Les données personnelles sont traitées en conformité avec le **RGPD**, et conservées pour une durée de **3 ans** après clôture du dossier.

ARTICLE 7 – RESPONSABILITÉS ET ENGAGEMENTS DES PARTIES

7.1 – Responsabilité de l'Organisme de Formation

Normandie Taxis Academy s'engage à :

- Garantir un traitement rapide et impartial des réclamations.
- Assurer la continuité pédagogique des formations.

7.2 – Responsabilité du Stagiaire

Les stagiaires doivent :

- Respecter les délais de signalement des réclamations et difficultés.
- Fournir des informations claires et précises pour faciliter leur traitement.

ARTICLE 8 – SURVEILLANCE ET ÉVALUATION DE LA POLITIQUE

Un audit interne sera réalisé **annuellement** afin d'évaluer l'efficacité de cette politique et de procéder aux ajustements nécessaires.

ARTICLE 9 – DISPOSITIONS FINALES

- **Entrée en vigueur : 12 mars 2025**
- **Mise à jour** : Cette politique pourra être modifiée en fonction de l'évolution réglementaire et jurisprudentielle.
- **Opposabilité** : Toute partie contractante est tenue de s'y conformer.