



## **Procédure de Réclamation pour tous les interlocuteurs de l'Organisme de Formation ARPE**

(Apprenants, commanditaires, financeurs, donneurs d'ordre, ...)

### **Étape 1 : Réception et enregistrement**

Toute personne souhaitant faire une réclamation (action visant à faire respecter un droit ou visant un chose due) peut s'adresser à ARPE

- par email : [contact@arpe.info](mailto:contact@arpe.info)
- par courrier : ARPE, 16 rue Paul Helbronner 38100 GRENOBLE
- par téléphone : 07 83 14 00 30

Cette réclamation sera aussitôt consignée dans le dossier de suivi des réclamations.

### **Étape 2 : Accusé de réception**

Le réclamant est informé, par tous moyens, de la prise en compte de sa demande sous 48 à 72 heures maximum.

### **Étape 3 : Analyse et traitement**

La réclamation est analysée, les faits sont vérifiés, et une réponse ou une action corrective est formulée. Le délai de traitement est de 7 jours ouvrés, avec une information au réclamant en cas de délai plus long.

### **Étape 4 : Réponse au réclamant**

La réponse apportée et les éventuelles actions correctives sont communiquées par écrit au réclamant.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », après nous avoir sollicités et à défaut de réponse vous satisfaisant, le réclamant a la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de : **CM2C** - 49, rue de Ponthieu – 75008 PARIS <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php> Tel : 01 89 47 00 14 / [litiges@cm2c.net](mailto:litiges@cm2c.net)

### **Étape 5 : Clôture et suivi**

En fin de processus, la réclamation est clôturée dans le dossier de suivi des réclamations avec la mention de la réponse apportée et de la satisfaction du réclamant. Si une action corrective

a été mise en place, son efficacité est vérifiée lors d'un suivi ultérieur et prise en compte dans l'amélioration continue des formations.