

1. Objet de gestion des réclamations

La présente procédure a pour objet de définir les modalités de réception, d'enregistrement, de traitement, de suivi et de clôture des réclamations formulées à l'encontre de MEDI'ÂNE pour ses actions de formation.

Elle vise à garantir un traitement équitable, transparent et rapide des litiges, dans une démarche d'amélioration continue des prestations de formation.

2. Champ d'application

Cette procédure s'applique à toute réclamation émise par les stagiaires, clients, entreprises, financeurs, prescripteurs, intervenants formateurs ou tout autre partie prenante d'une action de formation.

3. Définition

Une réclamation dans le cadre d'une prestation de formation est l'expression d'un mécontentement, d'une insatisfaction adressée à l'organisme qui la mobilise et la contractualise.

Elle peut être relative aux produits, services ou processus dans lesquels une réponse ou résolution est explicitement ou implicitement attendue.

Cette réclamation peut couvrir les domaines suivants :

- Le contenu pédagogique de la formation
- L'organisation et la logistique
- Les supports de formation
- Le comportement d'un formateur
- Les conditions d'accueil
- L'accessibilité
- La gestion administrative
- Tout autre sujet lié à la formation en cours, notamment celui concernant les ânes (gestion de leur hébergement, leur état de santé et de comportement, les conditions de leur présence lors d'activités avec l'humain)

Ne sont pas considérées comme réclamation les demandes d'information, de renseignements dont ceux administratifs, de simples suggestions d'amélioration.

4. Types de réclamations

Les réclamations peuvent notamment concerner :

- L'accueil et l'information
- L'inscription et la gestion administrative
- Le contenu pédagogique et les méthodes pédagogiques
- Les compétences ou le comportement d'un formateur
- Les conditions matérielles de la formation
- L'accessibilité aux personnes en situation de handicap
- Les modalités d'évaluation et les attestations de formation
- La facture et les aspects financiers
- Le non-respect des engagements contractuels
- Les comportements inadaptés (incivilité, harcèlement, discrimination)
- La protection des données personnelles
- Tout autre dysfonctionnement dans le cadre de l'action de formation engagée, notamment vers les ânes en matière de gestion de leur hébergement, de leur état de santé, de confort et de bien-être.

5. Dépôt d'une réclamation

Le réclamant doit se saisir du Formulaire Réclamation MEDI'ÂNE.

Celui-ci est présent sur toute action de formation.

Il est également téléchargeable sur la page formation du site MEDI'ÂNE.

L'utilisation du formulaire contact du site MEDI'ÂNE, peut aussi être un moyen de notifier l'objet de la réclamation. Il s'en suivra l'envoi du formulaire réclamation via l'adresse courriel du déclarant.

Pour une bonne prise en compte de la réclamation, le déclarant doit renseigner

- l'entièreté du formulaire, y apporter toutes pièces justificatives utiles à l'objet de sa réclamation, le signer et remettre les documents (formulaire et pièces justificatives)
 - en main propre à un membre de l'équipe pédagogique
- ou les transmettre
- par courrier postal ou courriel.

Au minimum le formulaire doit comporter :

- L'identité du réclamant
- Ses coordonnées
- La date
- L'objet de sa réclamation et les faits exposés

6. Enregistrement de la déclaration

A réception de la réclamation :

- Un accusé de bonne réception est adressé au déclarant dans un délais de 5 jours ouvrés via courriel
- La réclamation est enregistrée dans le registre Réclamation Formation MEDI'ÂNE
- Un numéro d'enregistrement et de suivi du dossier est attribué et communiqué au déclarant

7. Analyse et traitement de la réclamation

Le responsable formation MEDI'ÂNE et l'équipe pédagogique en son entier

- Analysent les faits
- Recueillent les éléments utiles
- Auditionnent les personnes concernées
- Vérifient les documents disponibles
- Identifient les causes légitimes

Mesures selon la nature de la réclamation

- Explication et clarification
- Correction administrative
- Régularisation financière
- Entretien avec les parties
- Médiation
- Action corrective
- Action préventive
- Adaptation des pratiques pédagogiques
- Remplacement d'un intervenant
- Signalement aux autorités compétentes lorsque la réglementation l'impose (harcèlement, discrimination, violence, atteintes à la sécurité des personnes et des animaux)

Gestion de la réclamation

- 5 jours ouvrés pour accusé réception de la réclamation via courriel.
- Délai calendaire de 30 jours, pour statuer sur la recevabilité de la réclamation et l'analyser par le responsable pédagogique et son équipe.
- A l'issue de ces 30 jours, un retour est fait vers le déclarant sur la partie du formulaire dédiée à MEDI'ÂNE. Si la réclamation est recevable, la manière et les moyens de la traiter y seront notifiés.

PROCEDURE ET GESTION RECLAMATION FORMATION MEDI'ÂNE

- Lorsque le traitement de la réclamation nécessite un délai complémentaire, le déclarant sera informé de ce qui en motive les raisons (cf. document formulaire réclamation partie MEDI'ÂNE)
- Clôture du dossier lorsqu'une réponse est apportée à la réclamation et que les actions décidées sont réalisées
- Archivage de la réclamation dans le registre Réclamation Formation MEDI'ÂNE.

3

Suivi et amélioration continue

Au moins une fois par an, les réclamations font l'objet d'une analyse permettant :

- D'identifier les causes récurrentes
- De mettre en œuvre des actions correctives
- De prévenir la réapparition de dysfonctionnement
- D'améliorer en continu la qualité des formations

Fait le 1^{er} juin 2026 :

Signature
Responsable Formation MEDI'ÂNE



Signature
Président Association MEDI'ÂNE MEDI'ÂNE

