

## PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS

Laetitia Besnard CTC est un organisme de formation, Identifiant SIRET 919 982 835 00010, déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 75 33 15 63 233 auprès du préfet de région de la Nouvelle Aquitaine, sous la responsabilité de Madame Laetitia Besnard.

Organisme en cours de certification Qualiopi 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 email ou par téléphone (avec une confirmation écrite) :

- Un courrier écrit à l'attention de Madame Laetitia Besnard, 7 cours du Maréchal de Lattre de Tassigny 33850 Léognan.
- Un courriel à l'adresse suivante [laetitia.besnard@ecoutezvosenvies.fr](mailto:laetitia.besnard@ecoutezvosenvies.fr) en précisant l'objet Réclamation dans l'objet du courriel
- Un appel téléphonique au numéro suivant : 06 44 39 03 80. Une confirmation écrite ou par email sera systématiquement demandée.

A la réception de la réclamation, Madame Laetitia BESNARD responsable de l'organisme Laetitia Besnard CTC, procède aux opérations suivantes :

### 1) 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 pourvoir traiter le dossier dans de bonnes conditions.

## 2) 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.

## 3) 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

## 4) 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

Laetitia Besnard CTC 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.

En cas de désaccord, le Tribunal de Bordeaux sera seul compétent pour traiter le litige.

Dans le cadre de sa relation client, Laetitia Besnard CTC privilégie en priorité une issue positive pour le client lorsque cela est possible.

Réactualisé à Léognan, le 01 juillet 2025

Laetitia Besnard

Responsable de l'organisme de formation Laetitia Besnard CTC