

Procédure de traitement des réclamations

Chez Valoxy Academy, la satisfaction de nos apprenants et partenaires est au cœur de notre démarche qualité. Nous avons mis en place un dispositif transparent pour recueillir, traiter et suivre les réclamations, dans un objectif d'amélioration continue.

QU'EST-CE QU'UNE RÉCLAMATION ?

Une réclamation est une insatisfaction formelle exprimée par un client, un bénéficiaire ou toute autre partie prenante (apprenant, financeur, entreprise, etc.) relative à une prestation de formation réalisée par Valoxy Academy.

Elle peut porter, par exemple, sur :

- l'organisation de la formation,
- le contenu pédagogique,
- la posture ou la compétence du formateur,
- la communication ou l'accueil,
- les outils ou supports remis.

COMMENT FAIRE UNE RÉCLAMATION ?

Il est possible d'adresser une réclamation :

- via notre formulaire en ligne : [\[lien vers le formulaire\]](#)
- par email : qualite@valoxy.fr
- ou par courrier à l'adresse suivante : Valoxy Academy – Service Qualité - 81 rue du Pré Catelan Bat 5 - 59 110 La Madeleine

DÉLAIS DE TRAITEMENT

Nous nous engageons à :

1. Accuser réception de votre réclamation dans un délai de 5 jours ouvrés.
2. Analyser et traiter la réclamation dans un délai de 20 jours ouvrés maximum.
3. Vous informer par écrit des suites données à votre demande.

SUIVI ET AMÉLIORATION CONTINUE

Chaque réclamation est :

- enregistrée dans un registre sécurisé,
- analysée par la responsable de Valoxy Academy en lien avec les équipes concernées,
- suivie jusqu'à sa clôture,
- intégrée dans notre démarche d'amélioration continue (revue des causes, actions correctives ou préventives, bilan annuel).

Nous considérons chaque retour comme une opportunité d'ajuster nos pratiques et de renforcer la qualité de nos prestations.

CONFIDENTIALITÉ ET RGPD

Toutes les informations transmises sont traitées de manière confidentielle, dans le respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).