



## Formulaire de réclamation relative aux prestations de formation professionnelle conçues, commercialisées, réalisées, évaluées par Akan Formation

### 1. Objectif de la procédure

Akan Formation s'engage à recueillir, analyser et traiter toute réclamation de manière rigoureuse, équitable et dans des délais définis, dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de ses prestations.

### 2. Définition d'une réclamation

Une réclamation est une déclaration écrite de mécontentement relative à une prestation de formation (contenu, organisation, formateur, conditions, etc.).

Ne sont pas considérées comme des réclamations :

- les demandes d'information
- les demandes de devis
- les demandes pédagogiques

### 3. Modalités de dépôt d'une réclamation

Toute réclamation doit être transmise par écrit, via :

Email : [contact@akan-formation.fr](mailto:contact@akan-formation.fr) Ou par courrier à :

Akan Formation

7 avenue Michel Chevalier

06130 Grasse

À l'attention du : Michèle Mattei\_ Responsable qualité

### 4. Responsable du traitement

Le traitement des réclamations est assuré par : Le responsable qualité d'Akan Formation

Il garantit :

- l'analyse impartiale
- la confidentialité des informations
- le suivi des actions correctives

### 5. Étapes de traitement

Étape 1 – Accusé de réception

Sous 48 heures ouvrées

Un accusé de réception est envoyé au réclamant.

Étape 2 – Analyse de la réclamation

Sous 5 jours ouvrés

Analyse :

- des faits décrits

AKAN FORMATION - L'accompagnement commence ici  
Organisme de formation, conseil, coaching et accompagnement

**Parentalité et maintien à domicile**

SIRET : 990 892 622 00012\_ Numéro de déclaration d'activité: 93061217206

7 avenue Michel Chevalier – 06130 Grasse

☎ 07 56 95 55 85 \_ [contact@akan-formation.fr](mailto:contact@akan-formation.fr) \_ [www.akan-formation.fr](http://www.akan-formation.fr)

**Date de mise à jour: 17/03/2026 \_ Version: V1**



- des éléments pédagogiques ou organisationnels
- des échanges avec les parties concernées

### Étape 3 – Réponse apportée

Sous 10 jours ouvrés maximum

Une réponse est adressée avec :

- les conclusions
- les actions correctives éventuelles
- les solutions proposées

### Étape 4 – Mise en œuvre des actions

Si nécessaire :

- adaptation de la prestation
- correction interne
- amélioration des pratiques

### Étape 5 – Clôture

La réclamation est clôturée lorsque :

- une réponse a été apportée
- une solution a été proposée
- le suivi est assuré

## 6. Traçabilité et amélioration continue

Toutes les réclamations sont :

- enregistrées
- analysées
- utilisées dans une logique d'amélioration continue

Elles peuvent donner lieu à :

- des ajustements pédagogiques
- des évolutions organisationnelles

## 7. Médiation en cas de litige non résolu

Conformément aux articles [L.616-1](#) et [R.616-1](#) du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : SAS MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT. En cas de litige, tout consommateur pourra déposer sa réclamation sur le site :

<https://www.medconsodev.eu> ou par voie postale en écrivant à :

MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT

C/O Centre d'Affaires Stéphanois SAS - Immeuble l'Horizon - Esplanade de France - 3 rue J. Constant Milleret - 42000 SAINT-ETIENNE

## 8. Conditions de recours à la médiation

AKAN FORMATION - L'accompagnement commence ici  
Organisme de formation, conseil, coaching et accompagnement

**Parentalité et maintien à domicile**

SIRET : 990 892 622 00012\_ Numéro de déclaration d'activité: 93061217206

7 avenue Michel Chevalier – 06130 Grasse

☎ 07 56 95 55 85 \_ [contact@akan-formation.fr](mailto:contact@akan-formation.fr) \_ [www.akan-formation.fr](http://www.akan-formation.fr)

**Date de mise à jour: 17/03/2026 \_ Version: V1**



Le recours à la médiation est possible uniquement si :

- une réclamation écrite a été effectuée auprès d'Akan Formation
- aucune solution satisfaisante n'a été trouvée
- le délai de réponse est dépassé ou la réponse jugée insatisfaisante

#### 9. Accessibilité

Les personnes en situation de handicap peuvent bénéficier :

- d'un accompagnement pour formuler leur réclamation
- d'adaptations spécifiques si nécessaire