PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

BETHA-Conseil accorde une attention particulière à la qualité de ses prestations et à la satisfaction des bénéficiaires. La présente procédure définit les modalités permettant à toute personne concernée d'exprimer une réclamation et précise les conditions de son traitement.

1. Qui peut adresser une réclamation ?

Toute personne bénéficiant ou ayant bénéficié d'une prestation de BETHA-Conseil peut adresser une réclamation lorsqu'elle estime qu'une difficulté, une insatisfaction ou un dysfonctionnement lié à la prestation n'a pas été résolu.

Les réclamations peuvent notamment concerner une formation, un accompagnement VAE, les conditions d'accueil, l'organisation de la prestation, les modalités pédagogiques, l'accompagnement ou tout autre élément directement lié à la prestation délivrée.

2. Comment adresser une réclamation ?

La réclamation peut être adressée à BETHA-Conseil :

- par courriel : emmanuelle.giraud@betha-conseil.fr
- par courrier : BETHA-Conseil – Emmanuelle GIRAUD, 601 route de la Gare, lieu-dit Saint-Michel, 83440 Montauroux.

Afin de permettre son traitement dans de bonnes conditions, la réclamation doit préciser autant que possible l'identité et les coordonnées de la personne, la prestation concernée, l'objet de la réclamation, les faits ou difficultés rencontrés et, le cas échéant, les documents utiles à son analyse.

3. Enregistrement de la réclamation

À réception, la réclamation est enregistrée dans le registre ou tableau de suivi des réclamations de BETHA-Conseil. Les informations nécessaires à son traitement sont conservées de manière confidentielle.

Chaque réclamation fait l'objet d'un suivi permettant d'identifier sa date de réception, son objet, son analyse, la réponse apportée et, lorsque cela est nécessaire, les actions correctives mises en œuvre.

4. Analyse et traitement

BETHA-Conseil analyse la réclamation au regard des éléments communiqués et, lorsque cela est nécessaire, recueille les informations complémentaires utiles auprès de la personne concernée ou des intervenants ayant participé à la prestation.

Lorsque la réclamation met en évidence une difficulté relevant de la responsabilité de BETHA-Conseil, les mesures appropriées sont recherchées afin d'apporter une réponse à la situation et, si nécessaire, d'éviter le renouvellement de la difficulté.

5. Réponse au réclamant

Une réponse est apportée au réclamant dans les meilleurs délais, en fonction de la nature et de la complexité de la réclamation. Lorsque l'analyse nécessite un délai supplémentaire, la personne concernée en est informée.

La réponse précise, selon le cas, les éléments pris en compte, les suites données à la réclamation et les éventuelles mesures correctives ou propositions mises en place.

6. Actions correctives et amélioration continue

Lorsqu'une réclamation révèle un dysfonctionnement ou une possibilité d'amélioration, BETHA-Conseil détermine les actions correctives ou préventives appropriées et en assure le suivi.

- adaptation d'une organisation ou d'une modalité de prestation ;
- amélioration d'un support ou d'une information transmise ;
- ajustement d'une pratique pédagogique ou d'accompagnement ;
- rappel ou clarification d'une procédure ;
- toute autre mesure jugée pertinente au regard de la situation.

7. Confidentialité et protection des données

Les réclamations sont traitées de manière confidentielle. Les données personnelles recueillies dans ce cadre sont utilisées uniquement pour analyser la réclamation, y répondre, assurer son suivi et satisfaire aux obligations applicables.

Les traitements de données personnelles sont réalisés conformément à la Politique de confidentialité de BETHA-Conseil et à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

8. Réclamation non résolue

Si la réponse apportée par BETHA-Conseil ne permet pas de résoudre la difficulté, la personne concernée peut, selon la nature de la prestation et le cadre contractuel applicable, solliciter les interlocuteurs ou organismes compétents dont les coordonnées lui auront été communiquées ou qui figurent dans les documents contractuels remis lors de son inscription.

Lorsqu'une réclamation relève d'un organisme financeur, d'un certificateur ou d'une autre autorité compétente, BETHA-Conseil peut orienter la personne vers l'interlocuteur approprié.

9. Suivi des réclamations

Le suivi des réclamations permet à BETHA-Conseil d'identifier les difficultés récurrentes, de mesurer l'efficacité des réponses apportées et d'alimenter sa démarche d'amélioration continue.

Les données de suivi peuvent être utilisées sous une forme agrégée ou anonymisée pour établir des indicateurs qualité et améliorer les prestations.

10. Contact

Pour toute réclamation ou demande relative à cette procédure :

- Emmanuelle GIRAUD – BETHA-Conseil
- Courriel : emmanuelle.giraud@betha-conseil.fr
- Téléphone : 07 63 22 22 29
- Courrier : 601 route de la Gare, lieu-dit Saint-Michel, 83440 Montauroux

© BETHA-Conseil – Procédure de traitement des réclamations – Septembre 2026