Procédure de gestion des réclamations

Cette procédure décrit comment Phénix Institut enregistre, traite et exploite les réclamations qu'il reçoit, et comment recourir à la médiation en cas de désaccord persistant.

1. Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation est l'expression d'un mécontentement, fondé ou non, adressée à l'institut par un stagiaire, un membre, un client, un financeur ou toute autre personne, au sujet d'une formation, de l'organisation d'une session, d'un paiement, d'un document ou du comportement d'un intervenant.

Une simple demande d'information ou une suggestion n'est pas une réclamation ; elle reçoit une réponse dans les délais habituels (48 h).

2. Comment déposer une réclamation

La réclamation doit être faite par écrit, par l'un des moyens suivants :

- **le formulaire de contact** du site www.phenixinstitut.com, en choisissant l'objet « Réclamation » ;
- **par e-mail** à info@phenixinstitut.com ;
- **par courrier** à Phénix Institut, 378 rue des Granges, 01130 Giron.

Une réclamation exprimée oralement (par téléphone ou pendant une formation) est notée par l'institut, qui invite la personne à la confirmer par écrit. Pour un traitement rapide, précisez : vos nom et coordonnées, la formation et la date concernées, ce qui pose problème et ce que vous demandez.

3. Les étapes du traitement

Étape	Délai	Ce que fait l'institut
Enregistrement	Dès réception	La réclamation est inscrite au registre des réclamations : date, auteur, objet, formation concernée.
Accusé de réception	Sous 3 jours ouvrables	L'institut confirme par écrit la bonne réception et indique qui traite la demande.
Analyse	Selon la demande	Les faits sont vérifiés auprès des personnes concernées (formateur, administration). Le réclamant peut être recontacté pour préciser sa demande.
Réponse écrite	7 jours pour une demande simple, 1 mois au plus pour une situation complexe	L'institut répond par écrit et, si la réclamation est fondée, propose une solution concrète : correction, report, remboursement partiel ou total, selon le cas.
Suivi	Jusqu'à la clôture	L'institut met en œuvre la solution annoncée, en informe le réclamant, puis clôt la réclamation au registre.

Les réclamations sont traitées par le bureau de l'association. Lorsqu'une réclamation met en cause une personne, elle est traitée par un autre membre du bureau que celle-ci.

4. Exploitation des réclamations

Les réclamations servent à améliorer les formations. Chaque année, l'institut :

- fait le bilan du nombre et de l'objet des réclamations reçues ;
- analyse leurs causes, pour éviter qu'un même problème se reproduise ;
- met en place les actions correctives nécessaires et vérifie leur efficacité.

Les données personnelles liées aux réclamations sont conservées 3 ans, puis supprimées, conformément à la politique de confidentialité de l'institut.

5. Recours à la médiation de la consommation

Si vous n'êtes pas parvenu à résoudre votre litige après avoir adressé à l'institut une réclamation écrite, datée, rappelant les circonstances et ce que vous demandez, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur de la consommation, conformément aux articles L. 612-1 et suivants du Code de la consommation :

> **Société Médiation Professionnelle**
> 5 rue Salvaing, 12000 Rodez
> www.mediateur-consommation-smp.fr

Vous pouvez saisir le médiateur si vous avez reçu une réponse écrite défavorable de l'institut, ou si vous n'avez pas reçu de réponse dans les deux mois qui suivent l'envoi de votre réclamation. La demande auprès du médiateur doit être faite dans un délai d'un an à compter de votre réclamation écrite à l'institut.

À défaut d'accord amiable, le litige peut être porté devant la juridiction compétente.

Procédure applicable à compter du 6 novembre 2026. Elle est consultable sur le site www.phenixinstitut.com et remise sur simple demande.