



PROCÉDURE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

Réception • Enregistrement • Traitement • Suivi • Clôture

Référence	Version	Date	Pilote
PROC-REC-01	2	Mai 2026	Direction Mobilax Academy

Canaux : formulaire en ligne sur mobilax-academy.fr • contact@mobilax-academy.fr • 65 cours de la Liberté, 69003 Lyon • 06 58 99 29 02.

1. Objet et champ d'application

La présente procédure définit les modalités de réception, d'enregistrement, de traitement, de suivi et de clôture des réclamations adressées à Mobilax Academy par un bénéficiaire, un financeur, une entreprise, un prescripteur ou toute autre partie prenante. Une réclamation est l'expression d'un mécontentement. Une demande d'information, de clarification, d'avis ou de service n'est pas considérée comme une réclamation.

2. Modalités de dépôt d'une réclamation

Une réclamation peut être transmise gratuitement via le formulaire de réclamation disponible sur le site internet Mobilax Academy, par e-mail, par courrier postal ou oralement auprès d'un membre de l'équipe. Lorsqu'elle est formulée oralement, Mobilax Academy invite le réclamant à formaliser sa demande par écrit afin d'assurer sa traçabilité.

3. Informations recueillies

Les informations communiquées via le formulaire du site et les éventuelles pièces jointes sont utilisées uniquement pour identifier la demande, comprendre les faits, contacter le réclamant et instruire la réclamation. Si les éléments transmis sont insuffisants, Mobilax Academy demande les précisions nécessaires avant de poursuivre l'instruction.

4. Réception et enregistrement

À réception, la réclamation est centralisée et inscrite dans le registre des réclamations. Un numéro interne est attribué. Sont notamment tracés : la date de réception, l'identité ou les coordonnées du réclamant, l'objet de la réclamation, la formation ou prestation concernée lorsqu'elle est identifiable, la personne chargée du traitement, les actions réalisées, la réponse apportée, les éventuelles actions correctives et la date de clôture.

5. Accusé de réception et délai de traitement

Mobilax Academy accuse réception de la réclamation et engage son traitement dans les meilleurs délais. Conformément à la procédure historique de l'organisme, une réponse est recherchée dans un délai de 72 heures à compter de la réception, sauf circonstances particulières justifiées ou nécessité d'obtenir des informations complémentaires. Lorsque la réponse définitive ne peut pas être apportée dans ce délai, le réclamant est informé de l'avancement et du délai prévisionnel.

6. Analyse et traitement

La personne en charge examine les faits, rassemble les éléments utiles et sollicite, si nécessaire, le formateur, le responsable pédagogique, la direction, le financeur ou toute autre personne concernée. Le traitement vise à répondre point par point à la réclamation, à apporter une solution adaptée et à conserver les éléments permettant de justifier la décision prise. Les situations complexes ou litigieuses sont soumises à la direction avant réponse définitive.

7. Réponse au réclamant

La réponse est formulée de préférence par écrit, par e-mail ou courrier. Elle précise la prise en compte de la demande, les éléments d'analyse utiles, la solution ou la décision retenue et, le cas échéant, les mesures correctives engagées. Toute mesure commerciale ou décision engageant Mobilax Academy est validée par la direction avant communication.

8. Actions correctives et amélioration continue

Chaque réclamation est analysée afin de déterminer si elle révèle un dysfonctionnement récurrent ou un risque pour la qualité de la prestation. Lorsque cela est nécessaire, une action corrective ou préventive est décidée, attribuée à un responsable et suivie jusqu'à sa réalisation. Les réclamations alimentent ainsi la démarche d'amélioration continue de Mobilax Academy.

9. Clôture et archivage

La réclamation est clôturée lorsque la réponse a été transmise et que les actions décidées ont été engagées ou réalisées. Le dossier de réclamation, les échanges, les pièces utiles et la preuve du traitement sont conservés avec le registre des réclamations selon les règles documentaires et de protection des données applicables à Mobilax Academy.

10. Désaccord et recours

En cas de désaccord persistant après la réponse de Mobilax Academy, les voies de recours applicables sont communiquées au réclamant. Lorsqu'il s'agit d'un consommateur et que les conditions légales sont réunies, il peut être orienté vers le dispositif de médiation de la consommation mentionné dans les Conditions Générales de Vente en vigueur.

11. Logique de traitement

Réception	Enregistrement	Analyse	Réponse	Action corrective	Clôture	Archivage
-----------	----------------	---------	---------	-------------------	---------	-----------

Documents associés : formulaire de réclamation du site • registre des réclamations • fiche de traitement / preuve de réponse • plan d'actions d'amélioration • CGV en vigueur.