

# GHF

*Formation Professionnelle Continue*

## Procédure de Réclamations

---

GHF s'engage à assurer la qualité de ses prestations de formation professionnelle continue et à traiter toute réclamation avec diligence, impartialité et équité, dans le cadre de sa démarche qualité et de ses obligations réglementaires en tant qu'organisme de formation.

### 1. Définition d'une réclamation

---

Une réclamation est toute expression de mécontentement ou d'insatisfaction formulée par un client (entreprise commanditaire, stagiaire, financeur ou prescripteur) à l'égard de nos prestations de formation, de notre organisation, de nos formateurs ou de notre personnel administratif.

Une simple demande d'information, de modification ou de renseignement ne constitue pas une réclamation.

### 2. Canaux de dépôt d'une réclamation

---

#### Par écrit (voie préférentielle)

- Email : [contact@formationdereference.fr](mailto:contact@formationdereference.fr) – objet : « Réclamation »
- Courrier recommandé avec AR : GHF – Service Réclamations – 10 rue du Pont Jean, 88560 Saint-Maurice-sur-Moselle

#### Par téléphone

- 06 23 40 62 65 (lundi au vendredi, 9h-17h) – un suivi écrit sera ensuite demandé

#### Via le formulaire de contact du site

- [www.formationdereference.fr](http://www.formationdereference.fr)

#### Informations à fournir

Pour faciliter le traitement, merci de préciser :

- Vos nom, prénom, qualité (stagiaire, représentant de l'entreprise, etc.) et coordonnées complètes
- La formation concernée (intitulé exact, date(s), lieu)
- La nature précise et circonstanciée du motif de la réclamation
- Tout document, justificatif ou élément probant pertinent
- La solution ou le résultat attendu

### 3. Procédure de traitement

---

#### Étape 1 – Accusé de réception

GHF accuse réception de votre réclamation dans un délai maximum de 5 jours ouvrés à compter de sa réception, par email ou courrier.

#### Étape 2 – Instruction

La réclamation est instruite par le responsable qualité ou la direction de GHF. Une analyse approfondie est conduite pour identifier les causes, évaluer le bien-fondé et proposer des mesures correctives. Si nécessaire, le formateur ou le personnel concerné est consulté.

#### Étape 3 – Réponse

Une réponse écrite et circonstanciée est apportée dans un délai maximum de 30 jours calendaires. En cas de complexité particulière, vous êtes informé par écrit du délai complémentaire nécessaire.

#### Étape 4 – Clôture et suivi

La réclamation est considérée clôturée après acceptation de la réponse ou à l'expiration du délai de contestation. Les mesures correctives font l'objet d'un suivi dans notre système qualité.

### 4. Médiation

---

Si la réponse de GHF ne vous satisfait pas, vous avez la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation. La saisine doit intervenir dans un délai d'un an à compter de votre réclamation écrite.

Le médiateur compétent pour GHF est :

CM2C – Centre de Médiation et d'Arbitrage – 14 rue Saint-Jean, 75017 Paris – [www.cm2c.net](http://www.cm2c.net)

Vous pouvez également utiliser la plateforme européenne de résolution des litiges en ligne : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

### 5. Réclamations pédagogiques spécifiques

---

Pour les réclamations portant sur la qualité pédagogique (non-conformité aux objectifs annoncés, inadéquation du formateur, qualité des supports), GHF s'engage à :

- Croiser la réclamation avec les évaluations à chaud et à froid recueillies auprès des autres stagiaires
- Organiser si nécessaire un entretien avec le formateur concerné
- Mettre en place des actions correctives adaptées : adaptation du programme, changement de formateur, complément de formation gratuit, remboursement partiel ou total selon les cas
- Informer le Client des mesures prises dans un délai de 30 jours

## 6. Traçabilité et amélioration continue

---

Toutes les réclamations sont enregistrées dans notre registre qualité interne (nature, date de réception, traitement, réponse, actions correctives) et analysées périodiquement par la direction pour identifier les axes d'amélioration et faire évoluer nos pratiques.

## 7. Contact

---

### **GHF – Responsable Qualité**

Email : [contact@formationdereference.fr](mailto:contact@formationdereference.fr)

Téléphone : 06 23 40 62 65

Adresse : 10 rue du Pont Jean, 88560 Saint-Maurice-sur-Moselle

*Dernière mise à jour : 7 mai 2026*