



38 route de Samoëns
74440 TANINGES
04.50.93.61.77 - 06.09.18.47.07
alpina.automoto@gmail.com
<https://alpinaautomoto.fr/>

Procédure de Traitement des Réclamations des Parties Prenantes

1. Objectif et bénéficiaires

Cette procédure définit les modalités de réception, d'analyse, de traitement et de suivi des réclamations formulées par l'ensemble de nos **parties prenantes** :

- Apprenants / Stagiaires
- Entreprises clientes / Employeurs
- Formateurs / Intervenants
- Financeurs (OPCO, France Travail, Régions, etc.)

2. Modalités de dépôt (Moyens accessibles)

Pour garantir l'accessibilité de la démarche, toute partie prenante peut déposer une réclamation via plusieurs canaux au choix :

- **En ligne** : Un formulaire de réclamation est accessible en continu sur notre site internet à l'adresse suivante : <https://alpinaautomoto.fr/>
- **Par e-mail** : En écrivant directement à l'adresse alpina.automoto@gmail.com
- **Sur place (physique)**

3. Circuit de traitement et délais

Notre organisme s'engage à traiter chaque réclamation de manière équitable et transparente selon les étapes et délais stricts suivants :

Étape 1 : Enregistrement et Accusé de réception

- **Action** : Dès réception, la réclamation est inscrite dans notre journal interne.
- **Délai** : Un accusé de réception systématique est envoyé à l'expéditeur sous **48 heures ouvrées**.

Étape 2 : Analyse et Réponse

- **Action** : Le responsable étudie la nature de la réclamation et interroge les collaborateurs concernés.
- **Délai** : Une réponse est adressée sous **7 jours calendaires**.