JÉRÔME DUGAST

DOSSIER FORMATION
RÉCLAMATIONS

03 • Version du 16 octobre 2026

Vous pouvez signaler toute insatisfaction concernant l'accueil, l'organisation, la pédagogie, l'accessibilité ou toute autre difficulté liée à une formation. Cette procédure est ouverte à tous les stagiaires. Le formulaire ci-dessous est facultatif : vous pouvez également adresser votre réclamation par message libre.

1 Adresser votre réclamation

Courriel : jerome@jeromedugast.fr
Courrier : Jérôme Dugast SARL, 26 ter rue du Petit Rocher, 85470 Brétignolles-sur-Mer
Téléphone et moyen de contact alternatif : 06 80 07 79 04

Indiquez la formation, les dates, les faits observés et la réponse souhaitée. Vous pouvez joindre les éléments utiles, en évitant les informations médicales et les données de tiers sans nécessité. Un signalement oral peut être recueilli avec votre accord, retranscrit puis confirmé avec vous. Une alerte anonyme est examinée dans la mesure où les informations permettent son traitement ; elle peut empêcher une réponse individuelle.

2 Réception et analyse

La direction de Jérôme Dugast SARL enregistre la demande, vérifie les éléments transmis et recherche une réponse impartiale. En cas de conflit d'intérêts, le traitement est confié à un interlocuteur indépendant de la situation. Les personnes concernées peuvent être entendues ; seules les informations nécessaires leur sont communiquées.

3 Délais de traitement proposés

Un accusé de réception est adressé sous 5 jours ouvrés. Une réponse motivée est apportée, dans la mesure du possible, sous 15 jours ouvrés à compter de la réception. Si l'analyse nécessite davantage de temps, un message en précise la raison et indique une nouvelle échéance. Ces délais sont des engagements de service et ne limitent pas les droits de recours.

4 Protection et réponse

Une urgence de sécurité ou une alerte concernant des violences ou du harcèlement déclenche immédiatement l'examen des mesures de protection adaptées. La réponse expose les faits retenus, la solution ou le

refus motivé, les éventuelles actions correctives et les suites possibles. Le signalement de bonne foi n’entraîne aucune représaille.

JÉRÔME DUGAST

JÉRÔME DUGAST SARL

FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

À transmettre à l'aide des coordonnées indiquées au début de cette page. Les champs signalés comme facultatifs peuvent rester vides. Vous pouvez aussi envoyer un message libre contenant les informations utiles.

Vos coordonnées

Nom et prénom — facultatif en cas de réclamation anonyme

.....

Courriel, téléphone ou autre moyen de réponse souhaité — facultatif

.....

Formation concernée

Intitulé et dates

.....

Référence du dossier si connue — facultatif

.....

Votre demande

Faits, date de survenance et démarches déjà effectuées

.....

.....

.....

Solution ou suite souhaitée — facultatif

.....

Pièces jointes — facultatif

.....

Date de la demande

.....

Les données transmises sont utilisées uniquement pour analyser votre réclamation et vous répondre. Elles sont conservées pendant 5 ans à compter de la clôture du dossier, sauf obligation légale ou contentieux justifiant une conservation plus longue. Ne transmettez pas de dossier médical ni de données concernant des tiers sans nécessité. Seules les personnes habilitées à traiter la réclamation y ont accès.

5 Réexamen et recours

Si la réponse apportée ne vous convient pas, vous pouvez demander un réexamen à la direction de Jérôme Dugast SARL. Si vous agissez en qualité de consommateur, vous pourrez également saisir gratuitement le

médiateur de la consommation dont les coordonnées seront communiquées dans les documents contractuels applicables, après avoir adressé une réclamation écrite préalable. Les autres voies de recours restent ouvertes.

6 Confidentialité et amélioration continue

Chaque réclamation est traitée de façon confidentielle. Les informations recueillies servent également à identifier les améliorations utiles pour les formations, sans divulguer l'identité des stagiaires.