




## VOTRE FORMATION, VOS DROITS

*Comment signaler une difficulté, un aléa ou déposer une réclamation ?*

Chez GEDUC, votre satisfaction et la qualité de votre formation sont notre priorité. Si vous rencontrez un problème — quelle qu'en soit la nature — nous vous invitons à nous en informer sans délai. Toute difficulté est enregistrée, traitée et suivie jusqu'à sa résolution.

### Quelle est votre situation ?

|  <b>Un aléa survient</b> |  <b>Vous avez une difficulté</b> |  <b>Vous souhaitez réclamer</b> |
|---|---|--|
| Absence du formateur, problème de local, matériel défaillant, changement de programme non annoncé...      | Vous ne suivez pas le rythme, le contenu ne correspond pas à vos attentes, besoin d'adaptation pédagogique...     | Vous estimez que vos droits n'ont pas été respectés ou que la prestation est non conforme à ce qui était prévu.    |

### Comment procéder ?

| Étape | Action                           | Comment ?   | Délai de réponse GEDUC                                    |
|-------|----------------------------------|---|---|
| 1     | <b>Signaler</b>                  | En parler directement à votre formateur-riche, ou contacter GEDUC : ✉ <a href="mailto:contact@geduc.fr">contact@geduc.fr</a> ☎ 06 84 17 36 31       | Prise en compte immédiate                                 |
| 2     | <b>Réclamation écrite</b>        | Envoyez un e-mail ou courrier à : <a href="mailto:contact@geduc.fr">contact@geduc.fr</a><br>Précisez : votre nom, la formation, la date, les faits. | Accusé de réception sous 48h Réponse sous 10 jours ouvrés |
| 3     | <b>Médiation (si non résolu)</b> | Si notre réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez saisir le médiateur compétent ou contacter votre OPCO / financeur.                              | Selon procédure du médiateur                              |

### Les engagements GEDUC envers vous

|   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tout signalement est enregistré dans notre registre qualité</li> <li>✓ Chaque réclamation reçoit une réponse écrite</li> <li>✓ Votre situation est suivie jusqu'à résolution complète</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aucune réclamation ne peut entraîner de sanction à votre égard</li> <li>✓ Vos retours contribuent à améliorer nos formations</li> <li>✓ Vous pouvez contacter votre financeur à tout moment</li> </ul> |
|---|---|

#### Contacts GEDUC

✉ [contact@geduc.fr](mailto:contact@geduc.fr)  
 🌐 [www.geduc.fr](http://www.geduc.fr)  
 ☎ 06 84 17 36 31