Centre de Ressources
pour la réhabilitation
du Patrimoine Architectural

NOTRE PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

comment nous recevons et traitons vos réclamations

Version du 18/11/2026

L'École d'Avignon veut que chaque formation se déroule dans de bonnes conditions. Si quelque chose ne vous convient pas, nous voulons le savoir pour y répondre et nous améliorer. Toute réclamation est reçue, étudiée et reçoit une réponse écrite.

Votre interlocutrice

Christine VIGNON, Directrice, référente qualité
Tél. : 04 90 85 59 82 – Courriel : contact@ecole-avignon.com
École d'Avignon – Réclamations, Maison du Roi René, 6 rue Grivolas, 84000 Avignon

Qui peut faire une réclamation ?

Toute personne concernée par nos formations : stagiaire ou ancien stagiaire, candidat, employeur, financeur, formateur, intervenant, partenaire ou prestataire. Elle peut porter sur l'information avant l'inscription, les démarches administratives, le contenu ou le déroulement de la formation, l'accueil, les locaux, le matériel, les chantiers et lieux de visite, l'accessibilité, les attestations ou la facturation.

Comment nous l'adresser

Une réclamation se fait par écrit, pour que nous puissions l'enregistrer et vous répondre précisément :

- par courriel : contact@ecole-avignon.com ;
- par courrier à l'adresse ci-dessus ;
- avec notre formulaire de réclamation, à télécharger sur www.ecole-avignon.com (Informations pratiques, rubrique Réclamations) : il se remplit sur ordinateur et s'envoie par courriel. Il est aussi disponible à l'accueil et auprès de votre formateur.

Vous préférez en parler d'abord ? Appelez-nous ou adressez-vous à votre formateur : nous vous aiderons à mettre votre réclamation par écrit.

Les étapes et les délais

Étape	Ce qui se passe pour vous	Quand
1. Réception	Votre réclamation est datée et enregistrée dans notre registre.	Le jour de la réception
2. Accusé de réception	Nous vous confirmons par écrit la bonne réception de votre réclamation, son numéro d'enregistrement et la date à laquelle vous recevrez notre réponse.	Sous 5 jours ouvrés
3. Examen	La référente qualité étudie votre réclamation, avec les personnes concernées si nécessaire (formateur, équipe, partenaire). Si une formation est en cours, une solution est recherchée sans attendre.	Dès la réception
4. Réponse	Vous recevez une réponse écrite et motivée : la solution proposée ou les raisons de notre décision. Si nous avons besoin de plus de temps, nous vous en informons.	Sous 15 jours ouvrés

Étape	Ce qui se passe pour vous	Quand
5. Réexamen	Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez demander par écrit un réexamen par le Président de l'association.	Sur votre demande
6. Amélioration	Chaque année, nous analysons les réclamations, les difficultés et les imprévus pour améliorer nos formations, notre organisation et notre accueil.	Chaque année

Confidentialité

Votre réclamation est traitée de façon confidentielle : seules les personnes qui en ont besoin pour la traiter en sont informées. Vos données servent uniquement à ce traitement et au suivi de la qualité de nos formations. Une réclamation ne peut en aucun cas porter préjudice à son auteur ni au déroulement de sa formation.

Violences, harcèlement, discriminations

Ces situations relèvent d'une procédure spécifique, avec une personne référente dédiée : voir la rubrique « Prévention des violences, du harcèlement et des discriminations » de la page Informations pratiques de notre site.