



NOS ENGAGEMENTS · ÉCOUTE

RÉCLAMATIONS ET SIGNALEMENTS : COMMENT NOUS LES TRAITONS

Version publique · Vous pouvez nous le dire, nous vous répondons

Entreprise	Nouvel Envol · Anglet (Pays basque)
Version	Version publique du 05/10/2026 (procédure complète V3)
Pour qui ?	Clients, participants aux ateliers et formations, partenaires, fournisseurs, toute personne concernée par nos activités

COMMENT NOUS JOINDRE

- **Formulaire en ligne** : nouvel-envol.fr/contact/#reclamation
- **Courriel** : gwladys@nouvel-envol.fr · **Téléphone** : 06 98 52 26 12
- **Si votre réclamation concerne directement la dirigeante** : notre tiers de confiance externe, Christophe PRIEM, expert-comptable, cabinet Perspective Conseil (Bayonne) — cpriem@perspectiveconseil.fr.

NOS DÉLAIS

Étape	Ce que nous faisons	Délai
Accusé de réception	Nous confirmons la réception par écrit et annonçons le délai de réponse.	< 48 h ouvrées
Analyse	Nous qualifions la demande et, si elle n'est pas fondée, nous l'expliquons.	< 5 jours
Échange	Nous vous proposons un entretien pour bien comprendre la situation.	< 10 jours
Résolution	Correction, reprise d'un livrable, geste commercial, excuses ou mesure corrective.	< 30 jours
Clôture	Réponse écrite finale et recueil de votre avis sur la résolution.	À la résolution

NOS GARANTIES

- **Confidentialité** : chaque réclamation est traitée de manière confidentielle.
- **Aucune représaille** contre une personne qui signale de bonne foi.

- **Amélioration continue** : chaque réclamation donne lieu à une analyse des causes ; une synthèse annuelle est présentée en revue de direction.
- **En cas de désaccord persistant** : nous proposons une médiation.

NOS INDICATEURS

Indicateur	Cible
Réponses sous 48 h	100 %
Délai moyen de résolution	< 30 jours
Réclamations fondées	0 (résultat 2023-2025 : 0)

Version publique de la procédure de traitement des réclamations et griefs. La version complète, avec nos procédures internes, est présentée lors de l'évaluation de notre label Engagé RSE (AFNOR Certification) et disponible sur demande.

NOUVEL ENVOL

Bon pour accord

Gwladys TOHIER

Gérante

Fait à Anglet, le 5.10. / 2026

Signature :

