NOVA SKOOL — PROCÉDURE RÉCLAMATIONS ET DEMANDES RGPD

NOVA SKOOL — SARL au capital de 1 000 € · SIRET 99491101400011 · 10 Chemin la Chapelle, 97470 Saint-Benoît · Déclaration d'activité 04973766097 *(cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État)*
Version 2 — 21/10/2026 (remplace la v1 du 01/10/2026) · **Indicateurs visés :** 31 (réclamations), 32 (amélioration continue)

A. RÉCLAMATIONS

A1. Ce qu'on appelle une réclamation

Toute expression d'insatisfaction d'un stagiaire, d'un prospect, d'un financeur ou d'un partenaire, portant sur la formation, la plateforme, l'accompagnement, l'administratif ou la facturation, **quel que soit le canal**. Une question, une demande d'aide technique ou une suggestion n'en est pas une. En cas de doute, on la traite comme une réclamation.

A2. Par où elle arrive

- **Espace stagiaire -> « Faire une réclamation »** (enregistrée automatiquement dans le registre) ;
- **contact@nova-skool.fr** ;
- tout autre canal (WhatsApp, téléphone, visio) : la personne qui la reçoit la **reporte par écrit dans le registre le jour même** (admin -> Réclamations -> « Réclamation reçue hors formulaire »).

A3. Qui la traite

- **Référent réclamations : Aurélien Surjus**, dirigeant.
- **Suppléant : Hugo Blain.** Il instruit toute réclamation qui vise le référent ou le dirigeant.
- Une réclamation n'est jamais instruite par la personne mise en cause.

A4. Délais

Étape	Délai
Accusé de réception écrit, avec le nom de l'interlocuteur	**2 jours ouvrés**
Instruction : écoute du réclamant, recueil des éléments	**10 jours ouvrés**
Réponse écrite et motivée	**15 jours ouvrés** après la réception
Mesure corrective si la réclamation est fondée	date annoncée dans la réponse
Information du réclamant à la clôture	à la clôture

Si l'instruction dépasse 15 jours ouvrés, le réclamant est prévenu par écrit avant l'échéance, avec un nouveau délai.

A5. Recours externes (mentionnés dans chaque réponse)

- Stagiaire particulier : **médiateur de la consommation** (Code de la consommation, art. L.612-1) — **CM2C – Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice, 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris, www.cm2c.net**.
- Données personnelles : **CNIL** (www.cnil.fr).

- Financement public ou mutualisé : le financeur concerné.

A6. Registre et amélioration

Toutes les réclamations sont inscrites dans le registre de la plateforme (date, canal, objet, instructeur, réponse, décision, mesure corrective, clôture), conservé 5 ans. Chaque réclamation fondée donne lieu à une ligne dans le registre « Améliorations ». Les signalements de harcèlement ou de violences suivent leur propre procédure, confidentielle.

B. DEMANDES RGPD

B1. Droits

Accès, rectification, effacement, limitation, portabilité, opposition (RGPD, art. 15 à 21) et droit de saisir la CNIL (art. 77). Canal : contact@nova-skool.fr. L'identité du demandeur est vérifiée avant toute réponse.

B2. Délais

Accusé de réception sous 2 jours ouvrés ; réponse sous **1 mois** (art. 12.3), prolongeable de 2 mois si la demande est complexe, le demandeur étant prévenu dans le premier mois.

B3. Effacement et registre de réalisation

Le droit à l'effacement n'est pas absolu (RGPD, art. 17.3 b et e). Les données qui prouvent la réalisation de la formation (connexions, durées, validations, documents signés, empreintes) sont conservées jusqu'à la fin de leur durée de conservation (**3 ans après la fin de la formation**), puis supprimées. Les autres données (champs facultatifs, préférences, prospection) sont effacées sur demande. Tout refus est écrit et motivé.

B4. Registre des demandes RGPD

N°	Date	Demandeur	Droit invoqué	Identité vérifiée	Date de réponse	Suite donnée	Base d'un refus éventuel

Établi le 21/10/2026 — Aurélien Surjus, dirigeant.