AMÉLIORATION CONTINUE

Procédure de gestion des réclamations

Indicateurs Qualiopi 31 et 32 · Version 1 — octobre 2026

OBJET

Recueillir, traiter et répondre à toute réclamation, puis s'en servir pour améliorer nos formations.

Une réclamation est **l'expression d'une insatisfaction** par un stagiaire, un employeur, un financeur, un partenaire (CMA de Guyane, OAFormation…) ou un intervenant, à l'oral comme à l'écrit.

RESPONSABLE DES RÉCLAMATIONS

Tia Eymard-Duvernay
Chargée de clientèle

DÉLAI DE RÉPONSE

20 jours maximum
à compter de la réception

Les étapes

	ÉTAPE	QUI · DÉLAI
01	**Recevoir** Toute personne de l'équipe qui reçoit une réclamation — à l'oral, par e-mail, par courrier, sur le formulaire ou dans un questionnaire de satisfaction — la transmet à la responsable des réclamations le jour même. Une réclamation orale est mise par écrit sur le formulaire, même si elle a été réglée sur place.	**Toute l'équipe** Le jour même
02	**Enregistrer et accuser réception** La réclamation reçoit un numéro (R-2026-01, R-2026-02…) et est inscrite au registre. Un accusé de réception est envoyé au réclamant.	**Responsable des réclamations** Sous 2 jours ouvrés
03	**Analyser** Recueil des faits auprès des personnes concernées (formateur, intervenant, partenaire) et recherche de la cause.	**Responsable des réclamations, avec les personnes concernées** Sous 10 jours
04	**Répondre** Réponse écrite au réclamant : solution apportée, ou explication motivée si la demande ne peut pas être satisfaite.	**Responsable des réclamations ; validation par la Présidente si un remboursement ou un geste commercial est en jeu** Sous 20 jours après réception
05	**Agir** Si la réclamation révèle un dysfonctionnement, une action corrective est décidée et inscrite au plan d'amélioration continue.	**Responsable des réclamations** Selon l'action

	ÉTAPE	QUI · DÉLAI
06	**Clôturer et suivre** La réclamation est clôturée au registre une fois la réponse envoyée et l'action engagée. L'efficacité de l'action est vérifiée lors des sessions suivantes.	**Responsable des réclamations** À la clôture

Cas particuliers

Harcèlement, violences, discriminations

Ce n'est pas une réclamation. Le signalement est transmis immédiatement et en toute confidentialité à Tia Eymard-Duvernay, référente signalements (signalement@formationentredeux.com), qui informe Camille Gras, Présidente, et applique la procédure de signalement. Il n'est pas inscrit au registre des réclamations.

Session réalisée pour un partenaire

Pour une session sous-traitée par la CMA de Guyane ou menée avec OAFormation, le partenaire est informé de la réclamation. La réponse est apportée par celui que désigne le contrat.

Le bilan annuel

— Chaque année, la responsable des réclamations fait le point sur le registre : nombre, motifs, délais de réponse, actions menées.

— Ce bilan est présenté à l'équipe avec celui des questionnaires de satisfaction et de l'analyse des risques qualité.

— Les décisions prises alimentent le plan d'amélioration continue.

Documents associés

Formulaire de réclamation · à remettre au réclamant ou à remplir avec lui

Registre des réclamations et des aléas · classeur de pilotage qualité, onglet « Réclamations »

Plan d'amélioration continue · classeur de pilotage qualité, onglet « Plan d'amélioration »

Livret d'accueil stagiaires · rubrique « Une réclamation ? »

RÉDIGÉ PAR	VALIDÉ PAR	DATE DE MISE EN APPLICATION
EYMARD-DUVERNAY Tia	GRAS Camille	Octobre 2026