

Procédure de gestion des réclamations

SMQ-PR-FOR-004
VERSION : 2.1- 14/03/2025

Sommaire

1	Objet du document	3
2	Description du processus.....	4
2.1	Dépôt de la réclamation.....	4
2.2	Enregistrement de la réclamation	6
2.3	Traitement de la réclamation	7
2.4	Suivi des réclamations en cours	7
2.5	Elimination des réclamations soldées.....	7

	Procédure de gestion des réclamations	Procédure
		Version :2.1
SMQ-PR-FOR-004		Date :14/03/2025
		D-Diffusable

1 Objet du document

Le Référentiel National Qualité des organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences définit comme suit le terme de « réclamation » dans son glossaire :

« Action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit »

Une réclamation est donc une déclaration écrite actant le mécontentement d'un client envers un professionnel (Efalia en l'occurrence).

Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis ne sont pas des réclamations.

Tous les acteurs d'une action de formation réalisée par Efalia peuvent être à l'origine d'une réclamation, qu'il s'agisse des décideurs, responsables de la formation, apprenants, ou bien même de l'organisme financeur s'il en existe un. On dénommera « parties prenantes » l'ensemble de ces acteurs dans la suite.

Ce document décrit la méthodologie selon laquelle une réclamation peut être adressée à Efalia par une des « parties prenantes ». On y décrit notamment les modalités du recueil, de la prise en compte et du traitement des réclamations par Efalia.

2 Description du processus

2.1 Dépôt de la réclamation

Si une « partie prenante » manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, de manière verbale (en face à face ou par téléphone), ou écrite, cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement au moyen d'un formulaire adéquat.

Le formulaire de réclamation est accessible en ligne de manière permanente sur le site internet d'Efalia, à l'adresse : <https://www.efalia.com/formation/>, rubrique « Nous vous écoutons ! » (voir ci-dessous).

Nous vous écoutons !

Vous avez une réclamation ?

Formulaire de réclamation 

Organismes financeurs : votre avis sur les formations Efalia

Formulaire d'évaluation : organismes financeurs (OPCO...)

Organisation : votre avis sur les formations Efalia ?

Formulaire d'évaluation : organisation (collectivité/entreprise) 

Le formulaire proposé a été implémenté à l'aide l'outil Google Forms :



The screenshot shows the Google Forms interface for the 'Formulaire de réclamation'. At the top is the Efalia logo. The title is 'Formulaire de réclamation' with a subtitle 'Votre satisfaction est notre priorité. Vos retours et avis sont précieux, merci.' Below this is a user profile section with a 'Changer de compte' link and a 'Non partagé' status. At the bottom, there are two buttons: 'Suivant' (highlighted with a red box) and 'Effacer le formulaire'. A footer note states 'N'envoyez jamais de mots de passe via Google Forms.' and provides links for reporting abuse and privacy policy.

Cliquer sur « **Suivant** » puis remplir les différentes informations demandées. Les informations obligatoires sont mises en évidence par un astérisque rouge :

Informations générales

Nom et Prénom (du "réclamant") *

Votre réponse

Organisation du "réclamant" (entreprise, collectivité...) *

Votre réponse

E-mail (du "réclamant"), permettant de vous recontacter *

Votre réponse

[Retour](#) [Suivant](#) [Effacer le formulaire](#)

N'envoyez jamais de mots de passe via Google Forms.

Ce contenu n'est ni rédigé, ni cautionné par Google. [Signaler un cas d'utilisation abusive](#) - [Conditions d'utilisation](#) - [Règles de confidentialité](#)

Google Forms

Procéder ainsi jusqu'à obtenir en bas de la dernière page le bouton « **Envoyer** » :

Contrat, produit ou service visé par la réclamation *

TEST

Intervenants éventuellement concernés par la réclamation (personnes physiques ou morales)

TEST

Détails de la réclamation

TEST

[Retour](#) [Envoyer](#) [Effacer le formulaire](#)

N'envoyez jamais de mots de passe via Google Forms.

Ce contenu n'est ni rédigé, ni cautionné par Google. [Signaler un cas d'utilisation abusive](#) - [Conditions d'utilisation](#) - [Règles de confidentialité](#)

Google Forms

Cliquer sur le bouton pour soumettre votre réclamation.

Une alerte e-mail sera automatiquement envoyée à destination des équipes en charge de son traitement.

2.2 Enregistrement de la réclamation

Chaque réclamation transmise à Efalia au travers du formulaire est consignée par les équipes en charge de son traitement dans un fichier « Registre des réclamations ».

Dans le cas où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'informations complémentaires sera adressée au « réclamant », par mail, avant inscription au « Registre des réclamations ».

Les éléments conservés dans le Registre des réclamations sont les suivants :

- Numéro de la réclamation
- Statut du traitement
- Nom et prénom du réclamant

	Procédure de gestion des réclamations	Procédure
		Version :2.1
SMQ-PR-FOR-004		Date :14/03/2025
		D-Diffusable

- Mail du réclamant
- Date de réclamation initiale
- Mode de réclamation initiale
- Date de transmission du formulaire de réclamation
- Date de réception du formulaire de réclamation jugé complet par Efalia
- Objet de la réclamation
- Contrat, produit ou service visé par la réclamation
- Intervenants éventuellement concernés par la réclamation (personnes physiques ou morales)
- Détail de la réclamation

2.3 Traitement de la réclamation

À la suite de la prise de connaissance de la réclamation, une investigation est opérée auprès des éventuelles parties impliquées chez Efalia. Si nécessaire, un échange direct est organisé avec le Responsable commercial, le Chef de projet et le Formateur associés à la prestation concernée.

Suite à cette phase, si des manquements de la part d'Efalia sont constatés, une ou plusieurs actions sont décidées en interne et/ou vis-à-vis du réclamant.

Une prise de contact avec le « réclamant » est organisée pour communiquer les issues du traitement réservé à sa réclamation.

En cas de désaccord persistant (rejet de la réclamation, ou refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation), le recours à un médiateur externe peut être requis, prioritairement aux voies judiciaires usuelles.

L'ensemble des informations collectées dans le cadre du traitement de la réclamation sont compilées dans le Registre des réclamations :

- Identification des manquements de la société Efalia
- Actions menées
- Date de la réponse au réclamant
- Détail de la réponse au réclamant

2.4 Suivi des réclamations en cours

Lors des points de suivi mensuels du Pôle Formation, un suivi des actions en cours sur les réclamations non-soldées est réalisé.

2.5 Elimination des réclamations soldées

En vertu du Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD), Efalia se doit de ne conserver que les données personnelles dont elle a besoin, et uniquement pendant le temps nécessaire au bon traitement de la réclamation.

Ainsi, au moment de la clôture, Efalia s'engage à supprimer toutes les données personnelles collectées au sujet du « réclamant » dans le cadre du traitement de sa réclamation (nom, prénom, e-mail).