

# Gestion des Réclamations

Dernière mise à jour : 14/03/2024

## 1. Objet de la procédure

La présente procédure décrit la méthode utilisée par Avalys pour recueillir, traiter, suivre et archiver les réclamations émises par les apprenants, entreprises, formateurs, financeurs ou toute partie prenante. Elle garantit une prise en charge rapide, transparente et conforme aux exigences D2OF et Qualiopi.

## 2. Définition d'une réclamation

Une réclamation est une expression d'insatisfaction écrite ou orale, reçue par Avalys, concernant une formation, un service rendu, une décision administrative ou une situation rencontrée par un bénéficiaire ou un partenaire.

## 3. Modes de dépôt possibles

- Par email : [contact@avalys-formation.fr](mailto:contact@avalys-formation.fr)
- Via le formulaire interne de réclamation
- En entretien avec un formateur ou un référent pédagogique
- Par téléphone auprès du référent qualité

## 4. Enregistrement de la réclamation

Toute réclamation reçue doit être enregistrée dans le Registre des Réclamations sous 24h. Les éléments suivants doivent être consignés :

- Date de réception
- Nom / entreprise / contact du réclamant
- Nature de la réclamation
- Formateur ou service concerné
- Niveau de gravité (mineure / modérée / critique)

## 5. Traitement de la réclamation

Le Référent Qualité analyse la réclamation dans un délai de 72h. Cette étape comprend :

- Analyse du contexte et des faits
- Échanges éventuels avec les équipes concernées
- Proposition d'une action corrective ou préventive



- Réponse au réclamant

## **6. Actions correctives et préventives**

Si nécessaire, une action corrective est définie et intégrée au Plan d'Amélioration Continue. Chaque action comporte :

- Un responsable désigné
- Une date d'échéance
- Un état d'avancement
- La trace de l'efficacité de la solution apportée

## **7. Clôture de la réclamation**

Une réclamation est considérée comme clôturée lorsque :

- La réponse a été apportée au réclamant
- L'action corrective a été réalisée (si applicable)
- Le réclamant a été informé de la résolution
- L'ensemble des éléments a été archivé dans le registre

## **8. Archivage et conservation**

Les réclamations et actions associées sont conservées pendant 5 ans.