

Procédure de réclamation

VERSION ARCHIVÉE — remplacée par une version plus récente.

Une formation ne s'est pas passée comme prévu ? Vous avez rencontré une difficulté ? Dites-le-nous. Cette page explique comment faire et ce qui se passe ensuite.

En bref

- Accusé de réception sous **48 heures ouvrées**.
- Réponse écrite et motivée sous **10 jours ouvrés au plus**.
- Signalements de violence, de harcèlement ou de discrimination : traités **sans délai**, en toute confidentialité.

Qui peut réclamer

Toute personne concernée par une formation d'EP Digital X : le stagiaire, l'entreprise cliente ou l'employeur, le financeur (par exemple un OPCO), l'organisme de formation pour lequel nous intervenons, ou le formateur.

Comment nous contacter

Pendant la formation, parlez-en d'abord au formateur, à l'oral ou par écrit. Il note votre réclamation le jour même.

Vous pouvez aussi :

- remplir le **formulaire de réclamation** de ce site : vous recevez un accusé de réception ;
- appeler l'agence au **09 80 80 34 29**, ou Daniel Ferras, référent qualité, au **06 81 26 94 83** ;
- écrire à contact@epdigital.fr ;
- écrire à **EP Digital X, 5 rue Capitaine Boualam, 14000 Caen**.

Indiquez si possible votre nom, la formation et ses dates, ce qui s'est passé et ce que vous attendez de nous. Si écrire vous pose problème, un appel suffit : nous notons votre demande pour vous.

Ce qui se passe ensuite

1. **Enregistrement** : votre réclamation est notée dans notre registre le jour où nous la recevons.
2. **Accusé de réception** : nous vous confirmons sa réception sous 48 heures ouvrées.
3. **Analyse** : le référent qualité examine les faits avec le formateur concerné.
4. **Réponse** : nous vous répondons par écrit, de façon motivée, sous 10 jours ouvrés au plus, avec la solution proposée.
5. **Suivi** : si le problème peut se reproduire, nous prenons une mesure pour l'éviter. Nous vérifions ensuite qu'elle a fonctionné, puis nous clôturons le dossier.

Un imprévu pendant une séance (formateur absent, panne, salle indisponible) : nous vous prévenons sans attendre et vous proposons une solution (report, passage en classe virtuelle, séance de rattrapage). Les heures non réalisées sont rattrapées ou ne sont pas facturées.

Formation portée par un autre organisme de formation : nous lui transmettons votre réclamation sous 48 heures ouvrées, et il nous transmet celles qui concernent nos séances. Chacun garde la trace de son traitement.

Violence, harcèlement, discrimination

Tout signalement de violence (y compris sexiste ou sexuelle), de harcèlement ou de discrimination est traité sans délai, à part des autres réclamations et en toute confidentialité.

Adressez-le, à l'oral ou par écrit, au formateur ou au référent qualité : Daniel Ferras, daniel@epdigital.fr, 06 81 26 94 83. Si le signalement concerne Daniel Ferras, adressez-le à Géraldine Smolorz, directrice générale : contact@epdigital.fr, 09 80 80 34 29.

La personne qui signale des faits de bonne foi, ou qui en témoigne, ne peut pas être sanctionnée pour l'avoir fait. Le détail figure à l'article 4 bis du règlement intérieur. En cas de danger immédiat : 17 ou 112.

À quoi sert votre réclamation

Chaque réclamation nous aide à améliorer nos formations. Une note de 1 ou 2 sur 5 accompagnée d'un commentaire dans un questionnaire de satisfaction est traitée comme une réclamation.

Chaque trimestre, nous relisons toutes les réclamations et les résultats des questionnaires. Chaque revue se termine par une décision écrite : une action d'amélioration, ou le constat qu'aucune action n'est nécessaire.

Contacts

Rôle	Nom	Coordonnées
Référent qualité et réclamations	Daniel Ferras	daniel@epdigital.fr • 06 81 26 94 83
Suppléante, et destinataire si la réclamation concerne Daniel Ferras	Géraldine Smolorz, directrice générale	contact@epdigital.fr • 09 80 80 34 29
Accueil des réclamations	EP Digital X	contact@epdigital.fr • 09 80 80 34 29 • 5 rue Capitaine Boualam, 14000 Caen

Historique des versions

vprojet-2026-10-12 • 12/10/2026 — Procédure interne de traitement des réclamations, difficultés et aléas rédigée (fichier interne). Non validée.

vprojet-2026-10-18 • 18/10/2026 — Version publique et version interne préparées (Drive).

v1.0 • 18/10/2026 — Première version mise en ligne, en préversion, avec le formulaire de réclamation du site. Applicable à compter de sa publication.

v1.1 • 18/10/2026 — Décision du 18/10/2026 : tout signalement de violence, de harcèlement ou de discrimination est adressé à contact@epdigital.fr, quelle que soit la personne visée.