

Registre des réclamations, difficultés et aléas

Modèle vierge, version 1 du 18/10/2026. En attente de signature du président. Registre réel : espace Suivi > Réclamations.

Une ligne par réclamation, difficulté signalée ou aléa en séance, inscrite le jour de sa réception. La procédure de réclamation est publiée sur formation.epdigital.fr/documents/procedure-reclamations.

Rubriques d'une ligne

Rubrique	À renseigner
N° (R-AAAA-NN)	
Date de réception	
Canal (formulaire en ligne, e-mail, téléphone, courrier, en séance)	
Émetteur (type : stagiaire, entreprise, financeur, organisme porteur)	
Formation ou action concernée	
Organisme porteur	
Objet (faits rapportés)	
Nature (réclamation, difficulté, aléa, signalement)	
Accusé de réception (date)	
Analyse (faits vérifiés, cause)	
Réponse écrite (date, contenu)	
Action corrective (n° au registre d'amélioration PQ-03)	
Transmission à l'organisme porteur ou reçue de lui (date)	
Statut	
Date de clôture	
Vérification de l'efficacité (date, résultat)	

Règles de tenue

1. Toute réclamation, difficulté signalée ou aléa en séance est inscrit le jour de sa réception, quel que soit le canal.
2. Numérotation : R-AAAA-NN (année de réception, numéro d'ordre).
3. Délais : accusé de réception sous 48 heures ouvrées ; réponse écrite et motivée sous 10 jours ouvrés au plus.
4. Signalement de violence (y compris sexiste ou sexuelle), de harcèlement ou de discrimination : traité sans délai, à part et en toute confidentialité. La ligne du registre ne contient aucun détail nominatif : seulement la date, la nature et le statut.

-
5. Une note de 1 ou 2 sur 5 accompagnée d'un commentaire dans un questionnaire de satisfaction est traitée comme une réclamation.
 6. Formation portée par un autre organisme de formation : la réclamation lui est transmise sous 48 heures ouvrées ; la date de transmission est notée.
 7. Une réclamation qui peut se reproduire donne lieu à une action au registre d'amélioration PQ-03. La ligne est close quand l'efficacité de l'action a été vérifiée.
 8. Données personnelles : pas de nom de stagiaire dans le registre, seulement son type, l'entreprise ou la formation.
 9. Le registre est relu à chaque revue qualité trimestrielle.

Historique des versions

v1 • 18/10/2026 — Modèle du registre (tableur) ; modèle vierge publié le 19/10/2026, sans aucune ligne.