APPROCHE CENTRÉE SUR LA PERSONNE

- ÎLE DE LA REUNION -

PROCEDURE DE RECUEIL ET DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Indicateur Qualiopi 31

Cette procédure s applique aux réclamations formulées par les stagiaires, intervenants, commanditaires, financeurs et partenaires au sujet d une formation dispensée par ACP-IR.

1 Comment formuler une réclamation

La personne peut en parler à un facilitateur ou à la personne repère de son cycle. Elle peut également adresser une réclamation écrite à l association ACP-IR : asso.acp.ir@gmail.com ou 0692354035. Les questions pédagogiques ou éthiques peuvent être examinées par le comité pédagogique, conformément au livret d accueil.

2 Réception et analyse

Réception	La réclamation est enregistrée dans le registre des réclamations par le référent qualité ou la personne désignée.
Accusé de réception	Un accusé de réception est adressé dans un délai de 3 jours ouvrés, sauf si une réponse complète est déjà apportée.
Analyse	La demande est examinée avec les personnes concernées, dans le respect de la confidentialité. Le comité pédagogique est associé lorsque la situation relève du champ pédagogique ou éthique.
Réponse	Une réponse motivée et, le cas échéant, les mesures retenues sont communiquées dans un délai maximal de 15 jours ouvrés. Si ce délai doit être prolongé, la personne en est informée.
Amélioration	La réclamation et les suites données sont analysées lors de la revue qualité afin de décider d une éventuelle action corrective ou préventive.

3 Traçabilité

Sont archivés : la réclamation ou son compte rendu, les échanges, l analyse, la réponse apportée, les actions décidées et leur suivi. Les données personnelles sont limitées au nécessaire et traitées de manière confidentielle.

Procédure mise à jour le 25 septembre 2026.

APPROCHE CENTRÉE SUR LA PERSONNE

- ÎLE DE LA REUNION -

FICHE D'ENREGISTREMENT D'UNE RECLAMATION

Annexe à la procédure Indicateur Qualiopi 31

Date de réception	
Formation concernée	
Nom et coordonnées de la personne	
Mode de réception	☐ Oral ☐ Courriel ☐ Téléphone ☐ Autre : _____
Objet de la réclamation	

Description de la réclamation

Analyse et décision

Responsable du traitement	
Analyse réalisée	
Réponse apportée et date	
Action d'amélioration décidée	
Suivi et clôture	

Référence du registre : _____ Date de clôture : _____