



V1.0 Septembre 2025

Procédure de gestion des réclamations

1. Définition (Conformément à l'Indicateur 31 du Référentiel National Qualité Qualiopi)

Une réclamation est définie comme une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit.

Il s'agit d'une déclaration exprimant le mécontentement d'un client, stagiaire, commanditaire ou toute autre partie prenante vis-à-vis d'EKLA LAB.

Sont exclues de cette définition : les demandes d'information, de prestation, de clarification, ou d'avis.

2. Champ d'application

La présente procédure s'applique à toutes les actions de formation professionnelle mises en œuvre par EKLA LAB, quel que soit leur format (en présentiel ou à distance) et leur thématique (prospection commerciale, social selling, management, etc.).

Elle concerne l'ensemble des parties prenantes impliquées dans ces actions : stagiaires, clients, prescripteurs, partenaires, financeurs, certificateurs, et éventuels sous-traitants.

3. Principes généraux

Tout mécontentement exprimé verbalement ou écritement peut faire l'objet d'une réclamation officielle.

La partie prenante est invitée à formaliser sa réclamation à l'aide du formulaire disponible :

- Sur demande par mail à christophe.rasera@ekla-lab.fr en mentionnant « RÉCLAMATION » dans l'objet du mail
- Ou via le formulaire disponible sur le site

Une réponse est apportée dans un délai de 5 jours ouvrés. En cas de litige persistant, un recours à la médiation est envisageable avant toute procédure judiciaire.

La confidentialité des données personnelles est garantie, et la présente procédure est conforme au RGPD.

4. Processus de traitement

Le traitement d'une réclamation suit les étapes suivantes :

- Réception du formulaire complété (numéroté et daté)
- Enregistrement dans le Registre des Réclamations
- Analyse de la demande et, le cas échéant, demande de compléments
- Traitement de la réclamation avec réponse écrite apportée
- Mise en place d'actions correctives si besoin
- Suivi via des indicateurs internes (nombre, type, résolution)

5. Registre des réclamations

Le registre intègre les informations suivantes :

- Numéro de réclamation
- Date de réception
- Nom et fonction du réclamant
- Objet de la réclamation
- Détails des faits rapportés
- Personnes concernées
- Traitement mis en place
- Date de réponse au réclamant
- Action corrective (si applicable)
- Localisation des pièces justificatives

Chaque réclamation donne lieu à la constitution d'un dossier archivé pendant 7 ans.

6. Suivi et Amélioration Continue

EKLA LAB produit un bilan annuel de l'ensemble des réclamations reçues (même nulles) dans une logique d'amélioration continue de la qualité de ses prestations.

Ce bilan est examiné lors des réunions internes de pilotage qualité et permet d'adapter les contenus, les formats, ou les modalités pédagogiques si nécessaire.