



## POLITIQUE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

En tant que structure participant à la formation continue des adultes, Epsilon à l'école doit respecter la primauté des intérêts de ses clients et bénéficiaires.

Pour ce faire, nous avons établi un dispositif de gestion des réclamations clients, dans le cadre de nos activités de formation et de prestations. Ce dispositif a pour vocation de traiter de manière efficace, transparente et avec la même attention l'ensemble des réclamations des clients.

Epsilon à l'école accusera réception dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation, sauf si la réponse a déjà été apportée au client dans l'intervalle.

Epsilon à l'école s'engage à apporter une réponse à toute réclamation d'un client dans un délai maximal de 1 mois à compter de sa réception. Si, en cas de survenance de circonstances particulières, l'organisme n'est pas en mesure de respecter ce délai, il informera le client de la raison de ce retard.

### Réclamation

Vous pouvez contacter Epsilon à l'École à tout moment pour obtenir des conseils et une assistance. Si vous avez des questions sur votre formation, merci de nous envoyer un courriel à [information@epsilonlecole.com](mailto:information@epsilonlecole.com)

Nous apprécions les retours des stagiaires et nous sommes là pour vous aider.

Afin que nous puissions vous répondre, merci de nous indiquer le titre de votre formation, ses dates, son lieu, le nom de votre formateur et préciser les raisons pour lesquelles vous nous sollicitez.

Vos informations nous aideront à vous répondre le plus précisément possible.

La collaboration et la civilité sont des valeurs fondamentales. Aussi, en cas de difficultés, nous souhaitons :

- des échanges polis et respectueux,
- que chaque partie aide à résoudre des problèmes
- que nous recherchions ensemble de l'aide si nous ne trouvons pas de moyen de résoudre le problème rencontré

### Processus de réclamation

La démarche de réclamation est rappelée dans le livret d'accueil remis à chaque stagiaire en début de formation.

- 1 - Dès réception d'un mail de réclamation, nous envoyons un accusé réception de ce mail :
- 2 - La fiche réclamation est complétée et transmise au référent, lequel l'enregistre et la transmet aux personnes concernées par la réclamation. Ces personnes mettent en place les correctifs nécessaires, remplissent la fiche et la retournent au référent qui traite.
- 3 Un mail de réponse est envoyé au client.



## Communication

Epsilon à l'école communique sur son site internet les réclamations (non personnelles ou sans lien avec des données confidentielles) qui permettent une amélioration de la qualité de nos prestations.

## Vos questions et réclamations / Nos réponses

**Objet :** Impression des supports de cours - Trop de supports à imprimer pour les cursus de formation (lourdeur et coût).

**Réponse Epsilon à l'école** concernant les supports formation envoyés par Epsilon à l'école aux stagiaires avant la formation :

Tout n'est pas à imprimer ! Surtout pas les dossiers outils et annexes qui sont des aides ultérieures pour le travail pratique du stagiaire. N'imprimer si besoin que le support de la semaine de cours. L'idéal est de suivre le cours sur son PC en direct.

**Objet :** Nous ne savons pas toujours comment vous contacter.

**Réponse Epsilon à l'école :** une seule adresse mail pour nous joindre : [information@epsilonalecole.com](mailto:information@epsilonalecole.com)

Ou par téléphone : 06 60 49 06 40.

Ces contacts sont rappelés sur nos supports, documents, livrets et sur le site internet.

En cours de formation, le formateur est votre premier interlocuteur.

**Objet :** Je n'ai pas validé le niveau que je visais lors de ma certification théorique. Y a-t-il une solution ?

**Réponse Epsilon à l'école :** si vous n'avez pas validé le QCM, ou pas validé le niveau souhaité (par exemple le cetech au lieu du cepro), il y a possibilité de repasser le QCM ultérieurement, en ligne. Il faut nous contacter par mail. Nous vous indiquerons les modalités. Il convient en attendant de reprendre les supports de cours car toutes les questions du QCM ont été vues pendant le cursus de formation. Vous pouvez aussi demander un suivi par un superviseur.

**Objet :** Je souhaite bénéficier d'une supervision. Je fais comment ?

**Réponse Epsilon à l'école :** Vous pouvez contacter un de nos superviseurs du réseau Epsilon à l'école. Leurs adresses mail sont sur la page "nos partenaires certifiés" du site internet. Ce sont les certifiés de niveau CESUP.

**Objet :** Je ne retrouve pas mon attestation de présence. Que faire ?

**Réponse Epsilon à l'école :** L'attestation de présence (désormais "certificat de réalisation") est remise à chaque stagiaire par le formateur en fin de formation. Nous vous demandons d'en faire une copie et de bien la conserver car nous ne faisons pas de duplicata. Cette précision est apportée sur le programme de formation et le livret de suivi des stagiaires.

**Objet :** Comment cela se passe si je suis absent à une partie de la formation ?

**Réponse Epsilon à l'école :** Il arrive parfois qu'un stagiaire manque une partie de la formation. Dans ce cas, nous restons à l'écoute de ce dernier, nous prenons le temps de prendre connaissance des justificatifs qu'il nous fait parvenir (en général un certificat médical) et nous examinons avec lui les possibilités de lui proposer de rejoindre ponctuellement un autre groupe dans une session en cours ou une prochaine session en fonction des possibilités d'accueil des salles que nous louons et des places sur la session en question.



**Objet** : Peut-on savoir s'il y a des désistements en cours de formation ?

**Réponse Epsilon à l'école** : Les désistements en cours de cursus sont très rares, quand cela arrive c'est en général pour un problème de santé. Il peut y avoir quelques désistements entre le passage de la certification théorique et le passage de la pratique. Nous sommes alors en contact avec le stagiaire pour trouver ensemble des solutions aux éventuels problèmes rencontrés.

**Objet** : Peut-on connaître vos chiffres concernant les taux de présence et d'assiduité à vos formations ?

**Réponse Epsilon à l'école** : En 2019, nous avons eu 93,5% de présence et 4,7% d'absence.

Mise à jour le 22/05/2020