



POLITIQUE DE GESTION DES INCIDENTS OU INSATISFACTIONS

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 incidents clients, formateurs, financeurs 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 incidents des clients.

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

Epsilon à l'école s'engage à apporter une réponse à tout incident 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.

Incidents

Un incident, selon Qualiopi, est un aléa survenu en cours de prestation, une difficulté rencontrée par les parties prenantes ou un dysfonctionnement exprimé par ces dernières.

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, nous vous invitons à nous envoyer un courriel en précisant :

- le titre de votre formation,
- ses dates et son lieu,
- le nom de votre formateur/trice,
- ainsi que les raisons pour lesquelles vous nous sollicitez.

Ces informations nous permettront de vous accompagner efficacement et de contribuer au développement de vos compétences professionnelles.

Nous accordons une grande importance aux échanges **respectueux et constructifs**.

Aussi, en cas de difficultés, nous attendons de chaque partie :

- des échanges polis et respectueux,
- une coopération active pour rechercher des solutions,
- la volonté de solliciter un tiers ou un soutien extérieur si nécessaire.

⚠ Respect des règles de conduite

La **collaboration** et la **civilité** constituent des valeurs fondamentales de nos formations.

En conséquence, le non-respect des règles établies dans le présent livret d'accueil et dans le règlement intérieur (par exemple, un comportement inadapté ou contraire à l'éthique attendue dans tout cadre de formation) **pourra entraîner, après analyse de la situation, la décision d'Epsilon à l'École de mettre fin à la participation du stagiaire à la formation.**

Cette mesure vise à garantir un cadre d'apprentissage sûr, éthique et bienveillant pour l'ensemble des participants, dans l'intérêt des enfants et des familles que chacun s'engage à accompagner à travers sa formation.

Processus de gestion des incidents

La démarche de gestion des incidents est rappelée dans le livret d'accueil remis à chaque stagiaire en début de formation dans l'espace de la formation.

0 – Tout incident doit être signalé par mail

1 – Dès réception d'un mail d'incident, nous envoyons un accusé réception de ce mail :

2- La fiche incident est complétée et transmise au référent, lequel l'enregistre et la transmet aux personnes concernées par l'incident. Ces personnes mettent en place les correctifs nécessaires, remplissent la fiche et la retournent au référent qui traite.

3- Les corrections sont capitalisées dans le cadre de l'amélioration continue

4- La personne ayant signalé l'incident est informée, par mail, des suites qui lui ont été données

Mise à jour le 11/09/2025