

PROCESSUS DE RÉCLAMATION ET D'AMÉLIORATION CONTINUE

AdVent Conseil & Formation

AdVent Conseil & Formation s'engage dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de ses prestations. Dans ce cadre, nous accordons une importance particulière à l'écoute et à la satisfaction de l'ensemble de nos parties prenantes : stagiaires, entreprises clientes, financeurs, partenaires et collaborateurs.

Ce document présente notre processus de recueil des appréciations et de traitement des réclamations, conformément au Critère 7 du Référentiel National Qualité (Qualiopi).

1. RECUEIL DES APPRÉCIATIONS

1.1 Évaluations de satisfaction

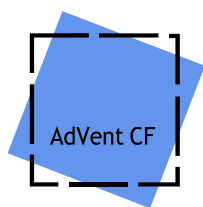
AdVent Conseil & Formation recueille systématiquement les appréciations de ses stagiaires et clients à travers :

- **Questionnaire de satisfaction à chaud** : à l'issue de chaque formation, bilan de compétences, accompagnement VAE ou session CFA
- **Questionnaire de satisfaction à froid** : A partir de 6 mois après la fin de la prestation pour mesurer l'impact à moyen terme
- **Entretiens individuels** : pour recueillir des retours approfondis sur le parcours et l'accompagnement
- **Enquêtes auprès des entreprises** : pour évaluer l'adéquation de nos prestations à leurs besoins

1.2 Critères d'évaluation

Les questionnaires de satisfaction évaluent notamment :

- Qualité de l'accueil et des modalités d'inscription
- Clarté des informations communiquées avant et pendant la prestation
- Qualité de l'accompagnement pédagogique
- Adaptation du contenu aux besoins et au niveau
- Qualité des supports et ressources pédagogiques
- Qualité des locaux, équipements et plateforme à distance
- Atteinte des objectifs fixés
- Satisfaction globale
- Recommandation de l'organisme



1.3 Exploitation des appréciations

Les appréciations recueillies sont analysées trimestriellement par l'équipe qualité. Cette analyse permet de :

- Calculer les indicateurs de satisfaction (publiés sur notre site web)
- Identifier les points forts et axes d'amélioration
- Définir des actions correctives et préventives
- Valoriser les bonnes pratiques de nos formateurs et accompagnateurs

2. PROCESSUS DE RÉCLAMATION

2.1 Définition d'une réclamation

Une réclamation est une expression de mécontentement ou d'insatisfaction concernant :

- La qualité d'une prestation
- Le respect des engagements contractuels
- Les modalités d'organisation ou d'accompagnement
- Le comportement d'un collaborateur
- Tout autre aspect lié à nos prestations

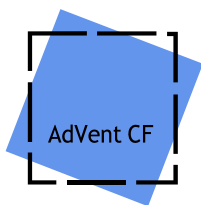
2.2 Comment formuler une réclamation ?

Toute personne (stagiaire, entreprise, partenaire) peut formuler une réclamation par les moyens suivants :

Canal	Coordonnées
Email prioritaire	administration@advent-formations.fr
Email général	contact@advent-formations.fr
Téléphone	04 78 92 96 37 ou 06 19 06 05 90
Courrier	AdVent Conseil & Formation Service Qualité - Réclamations 70 rue de Champvert 69005 Lyon
Sur place	Auprès de votre formateur, accompagnateur ou de l'accueil de votre site de formation

Informations à fournir :

- Vos coordonnées (nom, prénom, email, téléphone)
- Type de prestation concernée (formation, bilan de compétences, VAE, CFA)
- Date(s) et lieu de la prestation
- Description précise de votre réclamation
- Documents ou éléments de preuve éventuels
- Vos attentes ou demandes de résolution



2.3 Traitement de votre réclamation

Étape 1 : Accusé de réception

- **Délai** : Sous 48 heures ouvrées maximum
- **Action** : Vous recevrez un accusé de réception avec un numéro de dossier
- **Responsable** : Coordinatrice de formation

Étape 2 : Analyse et instruction

- **Délai** : 5 à 10 jours ouvrés selon la complexité
- **Action** : Investigation approfondie, écoute des parties prenantes (formateur, stagiaire, équipe administrative)
- **Objectif** : Comprendre les causes, identifier les responsabilités, proposer des solutions

Étape 3 : Réponse et actions correctives

- **Délai** : Maximum 15 jours ouvrés après réception de la réclamation
- **Action** : Réponse écrite détaillée avec explication de la situation, mesures correctives immédiates et actions préventives pour éviter la récurrence

Étape 4 : Suivi et clôture

- **Délai** : 1 mois après la réponse
- **Action** : Vérification de la satisfaction du réclamant, suivi de la mise en œuvre des actions correctives, clôture du dossier avec archivage pendant 3 ans minimum

2.4 Recours en cas de désaccord

Si la réponse apportée ne vous satisfait pas, vous pouvez :

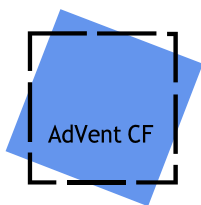
1. **Demander un entretien avec le Président** (M. Ras-Verlaine DJENI) : contact@advent-formations.fr
2. **Saisir le médiateur de la consommation** : en cas de litige persistant concernant une prestation financée par vos soins
3. **Contacter l'organisme certificateur Qualiopi** : ICPF (www.icpf.fr) pour tout manquement aux critères du Référentiel National Qualité
4. **Saisir la DREETS** (Direction Régionale de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités) Auvergne-Rhône-Alpes pour tout manquement réglementaire

3. AMÉLIORATION CONTINUE

3.1 Analyse des réclamations

Toutes les réclamations sont enregistrées dans un registre confidentiel et analysées trimestriellement par le comité qualité pour :

- Identifier les récurrences et problématiques systémiques
- Mesurer les délais de traitement et le taux de satisfaction des réponses
- Évaluer l'efficacité des actions correctives mises en place
- Définir des axes d'amélioration prioritaires



3.2 Plan d'actions qualité

Les enseignements tirés des réclamations et appréciations alimentent notre plan d'actions qualité annuel qui comprend :

- Actions correctives : traiter les dysfonctionnements identifiés
- Actions préventives : anticiper les risques et éviter la récurrence
- Actions d'amélioration : renforcer nos points forts et innover

3.3 Communication des résultats

AdVent Conseil & Formation s'engage à la transparence :

- **Publication annuelle** des indicateurs de satisfaction et du nombre de réclamations traitées sur notre site web
- **Partage des actions d'amélioration** avec nos équipes et nos parties prenantes
- **Revue annuelle** de nos processus qualité lors de l'audit de surveillance Qualiopi

4. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES

Conformément au RGPD, vos données personnelles communiquées dans le cadre d'une réclamation :

- Sont traitées uniquement pour le traitement de votre réclamation et l'amélioration de nos services
- Ne sont accessibles qu'aux personnes habilitées (Responsable Qualité, Direction, personnes concernées par la réclamation)
- Sont conservées pendant 3 ans à compter de la clôture du dossier
- Peuvent faire l'objet d'un droit d'accès, de rectification ou de suppression en contactant : dpo@advent-formations.fr

Votre satisfaction est notre priorité.

Chez AdVent Conseil & Formation, nous considérons chaque réclamation comme une opportunité d'amélioration. Votre retour, qu'il soit positif ou négatif, nous permet de progresser et de mieux vous servir.

N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et suggestions !

AdVent Conseil & Formation

Certifié Qualiopi - ICPF n° B05612

70 rue de Champvert, 69005 Lyon

04 78 92 96 37 | contact@advent-formations.fr

www.advent-formations.fr

Document mis à jour : Janvier 2026