SIA AGENCY · CONSEIL ET FORMATION

PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

Formations et bilans de compétences



RÉCLAMATIONS

01 OBJET

Indicateur 31 du Référentiel national qualité

Cette procédure permet à toute personne concernée par une prestation de SIA Agency de faire part d'une insatisfaction et d'obtenir une réponse rapide, argumentée et tracée. Chaque réclamation est aussi une source d'amélioration de nos prestations.

02 QUI PEUT FAIRE UNE RÉCLAMATION

Les stagiaires et les bénéficiaires de bilan de compétences, les clients et financeurs (entreprises, OPCO, Caisse des dépôts, France Travail), ainsi que toute autre partie prenante : partenaires, formateurs, prestataires.

03 CE QU'EST UNE RÉCLAMATION

Une réclamation est l'expression d'une insatisfaction sur une prestation, son organisation, un support, un lieu, un échange ou une facturation. Elle peut être écrite ou orale. Une réclamation orale est reformulée par écrit par SIA Agency et enregistrée de la même façon.

04 COMMENT LA DÉPOSER

Par courriel à **jihenee.rahali@gmail.com** (ou contact@sia-agency.fr), par courrier au 13 avenue Paul Doumer, 92500 Rueil-Malmaison, par téléphone au 06 65 52 22 92 ou directement auprès de la consultante pendant une séance.

Merci d'indiquer vos coordonnées, la prestation concernée, la date et les faits, ce que vous attendez, et de joindre si besoin tout document utile.

05 DÉLAIS ET ÉTAPES DE TRAITEMENT

Étape	Délai	Ce que fait SIA Agency
1. Enregistrement	Dès réception	Inscription dans le registre des réclamations, avec la date et l'origine
2. Accusé de réception	Sous 5 jours ouvrés	Message confirmant la prise en compte et indiquant la suite
3. Analyse	Sous 15 jours ouvrés	Étude des faits, échange avec la personne si nécessaire, recherche des causes
4. Réponse	Sous 15 jours ouvrés	Réponse écrite et motivée, avec la solution proposée
5. Clôture et suivi	Après la réponse	Clôture lorsque la solution est mise en œuvre ; action d'amélioration si besoin

06 TRAÇABILITÉ ET AMÉLIORATION CONTINUE

Indicateurs 31 et 32

Chaque réclamation est enregistrée dans le registre des réclamations, avec sa date, son objet, l'analyse, la réponse et la date de clôture. Lorsqu'elle révèle un dysfonctionnement, une action est inscrite au plan d'amélioration continue. Le registre et le plan sont revus chaque année.

07 CONFIDENTIALITÉ

Les réclamations sont traitées de façon confidentielle. Pour un bilan de compétences, aucune information sur le contenu du bilan n'est communiquée à un tiers sans l'accord écrit du bénéficiaire.

08 RECOURS

Articles L611-1 et suivants du Code de la consommation

Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez demander un réexamen à la direction. Un consommateur peut ensuite saisir gratuitement le médiateur de la consommation SMP : www.mediateur-consommation-smp.fr. Une réclamation peut aussi être adressée à l'organisme certificateur Qualiopi de SIA Agency.

Version 2.0 · mise à jour le 20 octobre 2026. Ce document remplace toute version antérieure.