

CAHIER DES CHARGES – INTÉGRATION D'UN FORMULAIRE DE RÉCLAMATION QUALIOPi

Objet

Mettre en place sur le site internet un formulaire de réclamation conforme aux exigences du Référentiel National Qualité (Qualiopi) afin de permettre aux bénéficiaires, clients, entreprises et parties prenantes de déposer une réclamation relative à une prestation de formation, de coaching ou d'accompagnement.

Emplacement

Créer une page dédiée :

URL suggérée : www.mon-site.fr/reclamation

Cette page devra être accessible depuis :

- Le menu principal ou le pied de page
 - La page "Contact"
 - La page "Démarche Qualité"
-

Texte d'introduction

Formulaire de réclamation

Dans le cadre de notre démarche qualité et d'amélioration continue, nous mettons à votre disposition ce formulaire permettant de nous signaler toute insatisfaction relative à nos prestations.

Toute réclamation fait l'objet d'un traitement formalisé conformément à notre procédure qualité.

Nous nous engageons à :

- Accuser réception de votre demande sous 48 heures ouvrées ;
 - Étudier votre réclamation avec attention ;
 - Vous apporter une réponse dans un délai maximum de 15 jours ouvrés.
-

Champs du formulaire

Identification du demandeur

Nom*

Champ texte

Prénom*

Champ texte

Société

Champ texte

Fonction

Champ texte

Téléphone

Champ texte

Adresse e-mail*

Champ email

Informations sur la prestation concernée

Type de prestation*

Liste déroulante :

- Formation
- Coaching
- Accompagnement managérial
- Atelier
- Conférence
- Autre

Intitulé de la prestation*

Champ texte

Date de la prestation

Sélecteur de date

Nom de l'intervenant

Champ texte

Nature de la réclamation

Votre réclamation concerne*

Cases à cocher :

- Organisation de la prestation
 - Contenu pédagogique
 - Animation
 - Supports pédagogiques
 - Accessibilité
 - Administration
 - Facturation
 - Autre
-

Description détaillée

Merci de décrire précisément votre réclamation*

Zone de texte longue

Minimum conseillé : 100 caractères

Attentes du réclamant

Quelle solution ou action attendez-vous ?

Zone de texte longue

Pièces jointes

Téléchargement autorisé :

Formats :

- PDF
- DOCX
- JPG
- PNG

Taille maximale : 10 Mo

RGPD

Case obligatoire :

J'accepte que les informations recueillies soient utilisées uniquement dans le cadre du traitement de ma réclamation conformément à la réglementation en vigueur sur la protection des données personnelles.

Lien vers la politique de confidentialité.

Bouton d'envoi

Libellé :

"Envoyer ma réclamation"

Message de confirmation

Après validation :

Votre réclamation a bien été enregistrée.

Nous vous remercions pour votre démarche.

Votre demande va être étudiée dans les meilleurs délais.

Un accusé de réception vous sera adressé sous 48 heures ouvrées.

Notification par email

À chaque soumission :

Email à l'administrateur

Objet : Nouvelle réclamation reçue – Site internet

Contenu :

- Date
- Nom
- Prénom
- Société
- Email
- Type de prestation
- Objet
- Réclamation complète

Adresse destinataire : contact@monsite.fr (à remplacer)

Email automatique au réclamant

Objet : Accusé de réception de votre réclamation

Bonjour,

Nous accusons réception de votre réclamation.

Votre demande a été enregistrée et sera traitée conformément à notre procédure qualité.

Nous reviendrons vers vous dans un délai maximal de 15 jours ouvrés.

Cordialement,

[Nom de l'organisme]

Conservation des données

Les données du formulaire devront être :

- Conservées dans la base de données du site ;
 - Exportables sous Excel ou CSV ;
 - Conservées pendant 3 ans ;
 - Accessibles pour consultation lors d'un audit Qualiopi.
-

Exigence Qualiopi

Le formulaire doit permettre :

- La traçabilité des réclamations ;
- L'archivage des demandes ;
- La preuve du traitement des réclamations ;
- L'amélioration continue des prestations.

Ce dispositif s'inscrit dans le respect des exigences du Référentiel National Qualité (Qualiopi).