



CyrilDechèneConsulting  
[ Spécialiste en E.H.P.A.D. ]

## Règlement intérieur — Annexe 2

# PROCESSUS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Applicable aux actions de formation de courte durée (48 heures maximum)

### Préambule

CDC (Cyril DECHEGNE CONSULTING) met en place un processus structuré de traitement des réclamations afin de garantir la satisfaction et la confiance des stagiaires, commanditaires et financeurs. Compte tenu de la courte durée des actions de formation concernées (48 heures maximum), ce processus est conçu pour permettre un traitement rapide et réactif, y compris lorsque la réclamation est formulée après la fin de la session. Il s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue et répond aux exigences du référentiel national qualité (critère 32 du référentiel Qualiopi).

Une réclamation se définit comme l'expression d'une insatisfaction, écrite ou orale, formulée par un stagiaire, un commanditaire, un financeur ou toute partie prenante, relative à la formation, à son organisation, à ses contenus, à ses modalités pédagogiques ou administratives, ou au comportement d'un intervenant.

### Schéma synthétique du processus

| Étape | Action                                           | Responsable                                               | Délai indicatif     |
|-------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------|
| 1     | Réception de la réclamation                      | Toute personne recevant la réclamation / Référent qualité | Immédiat            |
| 2     | Enregistrement dans le registre des réclamations | Référent qualité (gérant)                                 | Sous 24 h           |
| 3     | Analyse des causes                               | Référent qualité, en lien avec le formateur concerné      | Sous 48 h           |
| 4     | Réponse au réclamant                             | Référent qualité                                          | Sous 5 jours ouvrés |
| 5     | Mise en œuvre des actions correctives            | Direction / équipe pédagogique                            | Sous 15 jours       |
| 6     | Vérification de l'efficacité                     | Référent qualité                                          | À 1 et 3 mois       |

## **Article 1 — Réception de la réclamation**

Étant donné la brièveté des sessions (48 heures maximum), la réclamation peut être exprimée pendant la formation elle-même ou dans les semaines suivant sa clôture.

- Canaux de réception : oral auprès du formateur ou de tout membre du personnel, formulaire de satisfaction en fin de session, courrier électronique, courrier postal, ou formulaire disponible sur le site internet de l'organisme.
- Toute personne de l'organisme recevant une réclamation, quel que soit le canal, la transmet sans délai au référent qualité.
- Un accusé de réception est adressé au réclamant dans les meilleurs délais, et au plus tard sous 24 heures ouvrées, confirmant la bonne prise en compte de sa demande.
- Compte tenu du format court des formations, une attention particulière est portée aux réclamations exprimées en cours de session, afin de permettre, lorsque cela est possible, un ajustement immédiat avant la fin de la formation.

## **Article 2 — Enregistrement de la réclamation**

Chaque réclamation, quel que soit son mode de réception, fait l'objet d'un enregistrement systématique dans un registre dédié (support papier ou numérique), garantissant la traçabilité et le suivi du traitement.

- Identité du réclamant et qualité (stagiaire, commanditaire, financeur, autre).
- Intitulé et dates de la session de formation concernée.
- Date et canal de réception de la réclamation.
- Nature et description précise de l'objet de la réclamation.
- Numéro d'enregistrement unique, permettant le suivi jusqu'à la clôture du dossier.

Ce registre est tenu à jour par le référent qualité et consultable par la direction. Il constitue également une base de données statistiques utilisée dans le cadre de l'évaluation périodique de la qualité des formations.

## **Article 3 — Analyse des causes**

Dès son enregistrement, la réclamation fait l'objet d'une analyse approfondie visant à en identifier les causes réelles, et non les seuls symptômes apparents.

- Recueil des éléments factuels : échange avec le réclamant si nécessaire, consultation du ou des formateurs concernés, examen des supports pédagogiques, du déroulé de la formation et des feuilles d'émargement.
- Recherche des causes racines à l'aide d'une méthode structurée (par exemple la méthode des 5 pourquoi ou un diagramme causes-effets), afin de distinguer une cause organisationnelle, pédagogique, technique ou humaine.
- Qualification de la réclamation selon sa gravité et son caractère isolé ou récurrent, notamment au regard de l'historique des sessions précédentes.
- Cette analyse est réalisée sous 48 heures à compter de l'enregistrement, délai adapté au format court des formations concernées, afin de permettre une réponse rapide au réclamant.

#### **Article 4 — Réponse au réclamant**

Une réponse formelle est apportée au réclamant, par écrit dans la mesure du possible, dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation.

- La réponse rappelle les faits examinés, présente les conclusions de l'analyse des causes et précise, le cas échéant, les mesures correctives envisagées ainsi que leur calendrier de mise en œuvre.
- Lorsque la réclamation ne peut être satisfaite, les motifs sont explicités de manière claire et transparente au réclamant.
- Si le délai d'analyse nécessite un délai complémentaire, un message d'attente est adressé au réclamant afin de l'informer de l'avancement du traitement de sa demande.
- La réponse est conservée dans le dossier de la réclamation et versée au registre de suivi.

#### **Article 5 — Mise en œuvre des actions correctives**

Lorsque l'analyse des causes révèle un dysfonctionnement avéré, des actions correctives et, le cas échéant, préventives sont définies et mises en œuvre.

- Détermination des actions adaptées : ajustement d'un contenu pédagogique, remplacement ou accompagnement renforcé d'un intervenant, révision d'un support, adaptation d'une modalité organisationnelle ou logistique, mise à jour d'une procédure interne.
- Désignation d'un responsable de la mise en œuvre et fixation d'un délai de réalisation, généralement fixé à 15 jours, pouvant être adapté selon la nature de l'action.
- Ces actions sont particulièrement anticipées avant le démarrage de la session suivante lorsque la réclamation porte sur un module ou une formation appelée à être reconduite à court terme.
- Les actions correctives engagées sont formalisées et rattachées au numéro d'enregistrement de la réclamation dans le registre de suivi.

#### **Article 6 — Vérification de l'efficacité**

La mise en œuvre d'une action corrective ne clôture pas le traitement de la réclamation : son efficacité doit être vérifiée dans la durée.

- Une première vérification est réalisée à l'occasion de la session suivante intégrant l'action corrective, notamment via l'analyse des évaluations de satisfaction des nouveaux stagiaires.
- Un contrôle formel de l'efficacité est réalisé à 1 mois puis à 3 mois après la mise en œuvre de l'action, afin de s'assurer de l'absence de réitération de la difficulté initiale.
- En cas d'inefficacité constatée, une nouvelle analyse des causes est engagée et de nouvelles actions correctives sont définies, selon le même processus.
- Le dossier de la réclamation n'est clôturé qu'après confirmation de l'efficacité de l'action corrective, et le réclamant peut, si cela est pertinent, être informé de cette clôture.

#### **Article 7 — Suivi, bilan et amélioration continue**

L'ensemble des réclamations reçues, traitées et clôturées fait l'objet d'un bilan périodique, a minima annuel, présenté à la direction de l'organisme.

- Analyse des tendances : nature des réclamations, sessions ou intervenants concernés, délais moyens de traitement, taux de récurrence.

- Exploitation des enseignements dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de l'organisme et de la revue de direction qualité.
- Le présent processus est révisé autant que de besoin afin de tenir compte des évolutions organisationnelles, réglementaires ou des constats issus de son application.

La présente procédure est portée à la connaissance des stagiaires (livret d'accueil, règlement intérieur, site internet) et de l'ensemble du personnel et des formateurs intervenants de l'organisme.

Version du 08/07/2026

# Fiche de réclamation — Registre de suivi

Modèle de fiche à compléter lors de l'enregistrement de toute réclamation.

|                         |                                                                                                                                          |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° d'enregistrement     | .....                                                                                                                                    |
| Date de réception       | .....                                                                                                                                    |
| Canal de réception      | <input type="checkbox"/> Oral <input type="checkbox"/> Écrit <input type="checkbox"/> Email <input type="checkbox"/> Formulaire en ligne |
| Identité du réclamant   | .....                                                                                                                                    |
| Formation concernée     | .....                                                                                                                                    |
| Dates de la session     | .....                                                                                                                                    |
| Objet de la réclamation | .....                                                                                                                                    |
| Analyse des causes      | .....                                                                                                                                    |
| Réponse apportée le     | .....                                                                                                                                    |
| Action(s) corrective(s) | .....                                                                                                                                    |
| Responsable de l'action | .....                                                                                                                                    |
| Échéance de réalisation | .....                                                                                                                                    |
| Vérification à 1 mois   | <input type="checkbox"/> Efficace <input type="checkbox"/> Non efficace — commentaire : .....                                            |
| Vérification à 3 mois   | <input type="checkbox"/> Efficace <input type="checkbox"/> Non efficace — commentaire : .....                                            |
| Date de clôture         | .....                                                                                                                                    |