



Numovia Consulting

GUIDE DE PROCÉDURE

Gestion des réclamations formation

Procédure qualité interne - Document de référence opérationnel

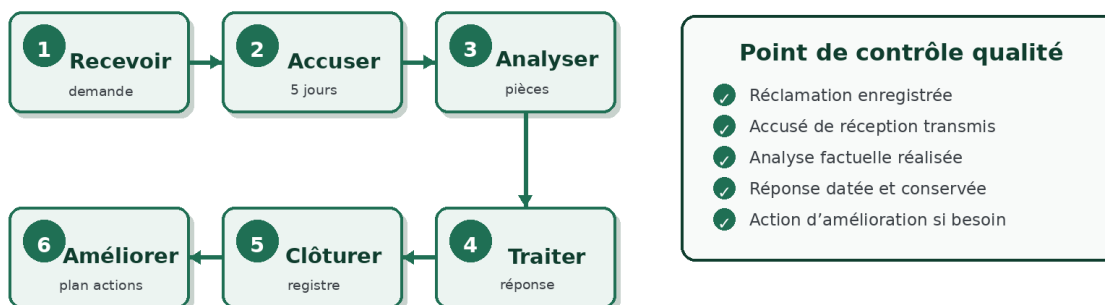
Référence	PRO-REC-001
Version	1.0
Statut	Document interne validable
Périmètre	Toutes les réclamations liées aux actions de formation
N° de tirage	NC-PRO-REC-001

Objectif: disposer d'une procédure courte pour recevoir, enregistrer, analyser, traiter puis clôturer chaque réclamation formation.

1 Vue d'ensemble de la procédure

La procédure repose sur six étapes simples. Chaque étape doit produire une preuve exploitable : message reçu, accusé de réception, analyse, réponse, action corrective ou clôture.

Logigramme synthétique de gestion d'une réclamation



Règle de suivi : une réclamation est considérée comme clôturée lorsque le registre est complété, que le réclamant a reçu une réponse et que les actions utiles sont suivies dans le plan d'amélioration.

2 Rôle et responsabilités

Acteur / Fonction	Responsabilités principales
Direction	Valide la réponse, les décisions sensibles et les actions correctives.
Référent qualité	Accuse réception, tient le registre, coordonne l'analyse et l'archivage.
Responsable pédagogique	Analyse les faits pédagogiques et propose les ajustements nécessaires.
Formateur / intervenant	Apporte les éléments factuels et met en œuvre les corrections validées.

3 Procédure synthétique par étape

Moment	Actions à réaliser	Preuves à conserver
Réception	Recevoir la réclamation par mail, courrier, oral ou questionnaire et identifier la session concernée.	Message initial, date de réception, nom du réclamant, formation concernée.
Enregistrement	Inscrire la réclamation dans le registre et envoyer un accusé de réception sous 5 jours ouvrés.	Registre complété, accusé de réception, qualification de la demande.
Analyse	Analyser les faits avec le dossier formation, le formateur et le commanditaire si nécessaire.	Pièces du dossier, échanges internes, éléments transmis par le réclamant.
Traitement	Définir la réponse : explication, correction, adaptation, médiation ou action corrective validée.	Réponse préparée, décision validée, action corrective ou préventive.
Clôture	Informer le réclamant, tracer la réponse et clôturer lorsque l'action est réalisée ou planifiée.	Courriel de réponse, date de clôture, statut mis à jour dans le registre.
Après	Exploiter la réclamation en revue qualité et inscrire les actions utiles au plan d'amélioration.	Bilan qualité, plan d'amélioration, suivi des actions décidées.

4 Check List – dossier réclamation

N°	Document	Moment	Contrôle attendu
01	Réclamation initiale	Réception	Objet et session identifiés.
02	Registre	Réception	Ligne créée et datée.
03	Accusé réception	Sous 5 jours	Envoi conservé.
04	Qualification	Analyse	Catégorie indiquée.
05	Analyse des faits	Analyse	Pièces utiles réunies.
06	Décision	Traitement	Réponse validée.
07	Réponse	Traitement	Réponse datée et envoyée.
08	Action corrective	Si besoin	Responsable et échéance fixés.
09	Clôture	Après réponse	Statut clôturé.
10	Plan amélioration	Après	Action suivie si nécessaire.

5 Archivage et amélioration continue

- Créer un dossier numérique par réclamation (ex- 01_Message_initial, 02_Registre, 03_Analyse, 04_Réponse, 05_Actions, 06_Clôture).
- Conserver les preuves dans le dossier qualité et anonymiser les éléments personnels si diffusion interne.
- Suivre les délais de réponse et inscrire les actions utiles dans le plan d'amélioration.