

Procédure de traitement des difficultés, réclamations et aléas

CREANGLAIS — Dossier qualité / Qualiopi

Procédure interne CREANGLAIS — document support pour la traçabilité du critère 7, indicateur 31 du Référentiel national qualité.

1. Objet

La présente procédure définit les modalités de réception, d'enregistrement, d'analyse, de réponse et de suivi des difficultés rencontrées, réclamations exprimées et aléas survenant pendant ou autour d'une prestation de formation.

2. Champ d'application

Elle s'applique aux bénéficiaires des formations, ainsi qu'aux autres parties prenantes concernées par les prestations lorsque leurs retours portent sur la qualité, l'organisation, l'accompagnement ou le déroulement de la formation.

3. Canaux de signalement

- formulaire de satisfaction / feedback de fin de formation ;
- échange direct avec la formatrice ;
- courriel adressé à CREANGLAIS ;
- tout autre canal professionnel permettant de conserver une trace écrite du signalement.

4. Typologie

Type	Exemple	Traitement attendu
Difficulté	Problème pédagogique, organisationnel, technique ou lié au rythme.	Écouter, qualifier, rechercher une solution adaptée et tracer la réponse.
Réclamation	Expression formelle d'une insatisfaction ou contestation.	Enregistrer, analyser, répondre et, si nécessaire, mettre en place une action corrective.
Aléa	Événement imprévu affectant le parcours.	Tracer l'événement, son impact, la décision prise et la suite donnée.

5. Processus de traitement

1. **Réception** : Accuser réception lorsque nécessaire et recueillir les informations utiles.
2. **Enregistrement** : Inscrire le signalement dans le registre de suivi avec date, bénéficiaire, nature et description.
3. **Analyse** : Identifier la cause, le niveau d'urgence, l'impact sur le parcours et les parties prenantes concernées.
4. **Réponse** : Informer la personne concernée de la réponse ou de la solution proposée dans un délai adapté à la situation.

5. **5. Action corrective** : Si nécessaire, modifier l'organisation, le contenu, le support, le rythme ou l'accompagnement.
6. **6. Clôture** : Documenter la solution apportée, la date de clôture et, si possible, la satisfaction concernant la résolution.
7. **7. Analyse annuelle** : Intégrer les difficultés et réclamations à la revue annuelle des appréciations afin d'identifier les améliorations récurrentes.

6. Registre des difficultés / réclamations / aléas

Date	Bénéficiaire	Type	Description	Impact	Réponse apportée	Action corrective	Date de clôture	Résultat

7. Exemple de traçabilité issu des retours analysés

Un cas d'aléa apparaît dans les feedbacks analysés : Melinda indique ne pas avoir pu aller au bout de sa formation en raison d'un changement de poste et de l'impossibilité de poursuivre les cours. Ce cas doit être conservé comme exemple de situation à tracer dans le registre des aléas, sans le qualifier comme une réclamation contre la formation.

8. Conservation des preuves

- formulaires de satisfaction complétés ;
- courriels ou échanges relatifs aux difficultés et réclamations ;
- registre des difficultés / réclamations / aléas ;
- preuves des réponses et actions correctives ;
- bilans annuels d'analyse et plans d'amélioration.

9. Révision de la procédure

La procédure est revue au minimum une fois par an et après tout événement significatif nécessitant une adaptation du processus.

Version : 1.0 | Date de création : 18/08/2026 | Responsable : CREANGLAIS

Point de conformité : l'existence de cette procédure doit être complétée par des preuves de son utilisation effective (registre, réponses, actions et clôtures) afin de démontrer la mise en œuvre de l'indicateur 31.