

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES DIFFICULTÉS, RÉCLAMATIONS ET ALÉAS

Document qualité — Indicateur 31 du Référentiel National Qualité (Qualiopi)

Référence	PROC-QUAL-31
Version	1.0
Date d'application	01/01/2026
Validé par	Référent QUALITÉ : Marie-Anne BODRITO

1. Objet

La présente procédure décrit les modalités selon lesquelles AUTREMENT 10 reçoit, enregistre, traite et clôture les difficultés, réclamations et aléas exprimés ou rencontrés par ses parties prenantes au cours de ses prestations de formation, conformément à l'indicateur 31 du Référentiel National Qualité (Qualiopi).

2. Champ d'application

Cette procédure s'applique à toutes les parties prenantes des actions de formation dispensées par AUTREMENT 10, quel que soit le modèle contractuel du formateur (indépendant ou salarié porté) :

- Les apprenants et stagiaires ;
- Les financeurs (OPCO, France Travail, entreprises, particuliers) ;
- Les formateurs, qu'ils soient indépendants ou intervenant via A10 PS ;
- Les partenaires et prestataires associés à la réalisation des prestations.

3. Définitions

Terme	Définition
Aléa	Événement externe imprévisible entraînant une perturbation de la prestation (ex. : panne technique, indisponibilité imprévue d'un lieu de formation).
Difficulté	Élément qui gêne ou empêche le bon déroulement de la prestation, sans qu'il y ait nécessairement de faute identifiée (ex. : contenu pédagogique inadapté au niveau du groupe).
Réclamation	Demande formalisée, en principe écrite, par laquelle une partie prenante fait valoir un droit ou demande réparation d'un préjudice ou d'un manquement constaté.

4. Acteurs et responsabilités

- Référent Qualité : réceptionne, enregistre et suit chaque signalement dans le registre dédié ; rédige l'accusé de réception.
- Direction : arbitre les actions correctives, valide les réponses aux réclamations les plus sensibles, pilote la revue annuelle.
- Formateurs et collaborateurs : relaient sans délai au Référent Qualité tout signalement reçu directement, quel que soit le canal.

5. Modalités de recueil

Les difficultés, réclamations et aléas peuvent être signalés par les canaux suivants :

- Adresse email dédiée : autrement10@autrement10.fr
- Formulaire de contact du site internet,
- Rubrique « Réclamations » : informations du mail en pied de page du site internet
- Courrier postal adressé au siège d'AUTREMENT 10 ;
- Signalement oral (téléphone, en présentiel), reformulé et consigné par écrit par le collaborateur qui le recueille.

Un signalement oral non suivi d'une trace écrite n'est pas considéré comme clos au sens de la présente procédure.

6. Étapes de traitement

Étape	Action	Description	Responsable	Délai
1	Réception	La réclamation, difficulté ou aléa est reçu(e) par écrit (email, courrier, formulaire) ou signalé(e) oralement puis reformulé(e) par écrit par le collaborateur qui le reçoit.	Toute personne destinataire du signalement	Immédiat
2	Enregistrement	Le signalement est consigné dans le registre des réclamations et aléas (support unique de traçabilité) : date, auteur, nature (aléa / difficulté / réclamation), objet, formation concernée.	Référent Qualité	48 h
3	Accusé de réception	Un accusé de réception est envoyé à l'auteur, confirmant la prise en compte du signalement et le délai de réponse prévisionnel.	Référent Qualité	5 jours ouvrés
4	Analyse	Étude des faits, recueil des éléments auprès des parties concernées (formateur, apprenant, financeur), qualification de la gravité et des causes.	Référent Qualité / Direction	15 jours ouvrés
5	Traitement et réponse	Mise en œuvre d'une action corrective (remboursement, report, remplacement de formateur, excuse formelle, etc.) et réponse écrite motivée adressée à l'auteur.	Direction	30 jours ouvrés (à compter de la réception)
6	Clôture	Le dossier est clôturé dans le registre une fois la réponse envoyée et, le cas échéant, l'action corrective effectivement réalisée et vérifiée.	Référent Qualité	À la résolution
7	Amélioration continue	Les réclamations et aléas de la période sont analysés (fréquence, causes récurrentes) et présentés en revue annuelle pour alimenter le plan d'amélioration.	Direction	Annuel

7. Traçabilité

Chaque signalement est consigné dans un registre unique (fichier de suivi qualité) comportant a minima : date de réception, identité et qualité de l'auteur, nature du signalement (aléa / difficulté / réclamation), formation concernée, description, action(s) engagée(s), date de réponse, statut (en cours / clôturé).

Ce registre est conservé et mis à jour en continu ; il constitue la preuve principale présentée lors de l'audit Qualiopi.

8. Amélioration continue

Une fois par an au minimum, le Référent Qualité présente à la Direction une synthèse des signalements reçus sur la période : nombre, répartition par nature et par partie prenante, causes récurrentes identifiées. Cette synthèse alimente le plan d'amélioration continue et, le cas échéant, la mise à jour des supports pédagogiques, des contrats formateurs ou de l'organisation logistique.

9. Révision de la procédure

La présente procédure est révisée à chaque évolution significative de l'organisation, et a minima lors de chaque cycle d'audit Qualiopi.