



# ST Formation 33

Procédure Qualité

## PROCÉDURE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

### OBJET

La présente procédure décrit les modalités de réception, d'enregistrement, de traitement, de suivi et de clôture des réclamations au sein de **ST Formation 33**. Elle s'inscrit dans la démarche qualité de l'organisme et contribue à la satisfaction des bénéficiaires, clients, partenaires et prescripteurs.

### DÉFINITION D'UNE RÉCLAMATION

Est considérée comme réclamation toute expression d'insatisfaction formulée par une partie prenante concernant une prestation de formation, son organisation, son déroulement, ses supports, ses moyens, les documents remis ou tout autre élément en lien avec l'activité de l'organisme.

- stagiaire ;
- entreprise cliente ;
- prescripteur ;
- partenaire ;
- autre interlocuteur concerné.

### CANAUX DE RÉCEPTION

Une réclamation peut être reçue par différents canaux :

- par téléphone ;
- par courriel ;
- via le site internet ;
- en direct lors d'une formation ;
- à l'occasion d'un retour négatif sur un questionnaire ou un échange de suivi.

Toute réclamation, qu'elle soit exprimée oralement ou par écrit, doit faire l'objet d'un enregistrement dans le registre qualité dès lors qu'elle nécessite un traitement ou un suivi.

## ENREGISTREMENT DANS LE REGISTRE

---

Chaque réclamation est enregistrée dans le registre des réclamations du logiciel de gestion de **ST Formation 33**. Le registre reprend une structure claire et homogène :

- numéro de réclamation ;
- date de réception ;
- origine ;
- contact / demandeur ;
- formation concernée ;
- description de la réclamation ;
- décision / réponse apportée ;
- statut ;
- date de clôture.

Un numéro unique est attribué à chaque réclamation sous la forme : **REC-AAAA-NNN**.

## ANALYSE ET TRAITEMENT

---

Dès qu'une réclamation est enregistrée, une analyse est menée par le responsable de l'organisme afin d'identifier :

- la nature exacte de l'insatisfaction ;
- les circonstances concernées ;
- les causes possibles ;
- les mesures correctives à engager si nécessaire ;
- les mesures préventives utiles pour éviter une répétition.

Le logiciel permet de conserver, au-delà du registre visible, des informations internes de suivi : analyse, actions mises en place, décision, réponse apportée et évolution du statut.

## DÉCISION ET RÉPONSE APPORTÉE

---

Une réponse adaptée est formulée au demandeur après étude de la situation. Cette réponse peut prendre différentes formes :

- explication ou clarification ;
- correction immédiate ;
- adaptation d'une pratique ;
- mise en œuvre d'une action corrective ;
- mesure préventive dans le cadre de l'amélioration continue.

La décision ou réponse apportée est tracée dans le registre afin de conserver une preuve claire du traitement réalisé.

## STATUT ET CLÔTURE

---

Chaque réclamation est suivie selon trois statuts :

- **Ouverte** : réclamation enregistrée, en attente de traitement ou de réponse ;
- **En cours** : réclamation analysée, traitement ou action engagée ;
- **Clôturée** : traitement réalisé, réponse apportée et dossier terminé.

Lorsqu'une réclamation est clôturée, la date de clôture est enregistrée dans le registre.

## TRAÇABILITÉ ET CONSERVATION

---

Les réclamations et les éléments associés sont conservés dans le cadre du système qualité de l'organisme. Cette traçabilité permet de :

- justifier le traitement des insatisfactions ;
- montrer les actions correctives ou préventives mises en place ;
- alimenter l'analyse des dysfonctionnements ;
- contribuer à l'amélioration continue de l'activité.

## EXPLOITATION DANS L'AMÉLIORATION CONTINUE

---

Une lecture régulière du registre des réclamations permet d'identifier les sujets récurrents, les points sensibles et les besoins d'ajustement dans l'organisation de **ST Formation 33**. Les informations issues du registre peuvent nourrir :

- la revue qualité ;
- les actions correctives ;
- les actions préventives ;
- les évolutions documentaires ;
- les décisions d'amélioration du fonctionnement interne.

## APPLICATION

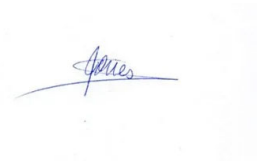
---

La présente procédure s'applique à l'ensemble des prestations de **ST Formation 33**. Elle constitue un document interne du système qualité et doit être appliquée à chaque fois qu'une réclamation nécessite une traçabilité formelle.

Fait à Audenge

Le responsable de formation :

**Sygfried Torres**



---

ST FORMATION 33

SASU au capital de 500 € - SIREN 982 291 288 / SIRET 982 291 288 00016 - N°NAF 8559A - NDA : 75331592033

Qualiopi : certificat n° QUA009197

Mail : [st-formation-33@stformation33.fr](mailto:st-formation-33@stformation33.fr) - Site web : [www.stformation33.fr](http://www.stformation33.fr)

V2 - Mars 2026