Procédure de traitement des difficultés, des réclamations et des aléas

Nicolas RAIMBAULT · Version 2 · 11/11/2026 (remplace la version de 2020)

Cette procédure répond à l'indicateur 31 du référentiel national qualité (décret n° 2026-728 du 1er août 2026) : traiter les difficultés rencontrées par les parties prenantes, leurs réclamations et les aléas survenus en cours de formation. Elle remplace la procédure de 2020.

1. Qui peut s'adresser à nous, et pour quoi

Toute personne concernée par une formation de Perfandco : stagiaire, entreprise cliente, financeur (OPCO ou autre), intervenant. Trois situations sont traitées de la même façon :

- une difficulté : un point qui gêne le déroulement ou l'apprentissage (contenu, rythme, salle, outil, relation dans le groupe) ;
- une réclamation : une insatisfaction exprimée sur la formation, le formateur, l'organisation ou la facturation ;
- un aléa survenu en cours de formation : indisponibilité du formateur, absence d'un participant, panne de salle ou de connexion, modification du lieu ou des dates.

2. Comment nous joindre

Nicolas Raimbault, responsable des réclamations · 06 09 46 67 02 · nicolas@nicolasraimbault.com

Par téléphone, par e-mail, ou de vive voix pendant la formation. Aucun formulaire n'est obligatoire ; la fiche réclamation (annexe) sert à nous organiser, pas à être remplie par vous. Le traitement est gratuit, et vos informations personnelles ne sont pas diffusées sans votre accord.

3. Ce qui se passe, et dans quels délais

Étape	Ce que nous faisons	Délai
1. Accusé de réception	Nous confirmons la réception par écrit (e-mail) et reformulons la demande pour être sûrs de l'avoir comprise, y compris quand nous ne la trouvons pas fondée.	48 h ouvrées
2. Action immédiate	Pendant une formation, une difficulté ou un aléa est traité sur place quand c'est possible. En cas d'indisponibilité du formateur : report de l'action de formation, information du client dès que possible, nouvelle date fixée avec lui.	Sur le moment
3. Examen	Nous évaluons la gravité, la fréquence et les conséquences, recherchons la cause, puis décidons : action immédiate, action auprès de plusieurs clients, ou aucune action (avec explication).	Dès l'accusé
4. Réponse	Réponse argumentée, favorable ou non : correction, geste commercial ou autre réparation. Si l'analyse demande plus de	15 jours ouvrés, prolongeable si

	temps, nous annonçons la nouvelle date : elle devient notre engagement.	nous vous prévenons
5. Suivi	Nous demandons à la personne si elle est satisfaite du traitement, et lui indiquons ce qui a changé chez nous.	Dans le mois qui suit la réponse

4. Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse

Vous pouvez vous adresser à ICPF, organisme certificateur de Perfandco (certificat Qualiopi n° B00585), dont les coordonnées figurent sur le certificat remis sur demande. Un stagiaire peut aussi en parler à son employeur ou au financeur de sa formation.

5. Garder une trace, et s'améliorer

- Chaque difficulté, réclamation ou aléa est enregistré dans l'onglet « Registre des points à améliorer » du plan d'amélioration continue (colonne « Réclamation O/N »), avec la date, la cause, l'action décidée, la date de correction et la mesure de son efficacité. Pour une réclamation, la fiche jointe est aussi remplie.
- Une fois par an, avec l'enquête interne qualité, Nicolas Raimbault relit le registre et les appréciations des stagiaires, cherche les causes qui reviennent, décide des actions d'amélioration et met à jour l'analyse des risques qualité et cette procédure.
- Après chaque réclamation ou incident grave, il vérifie sans attendre la revue annuelle si cette procédure et l'analyse des risques doivent changer.

6. Où trouver cette procédure

Elle est publiée sur le site nicolasraimbault.com, rappelée dans le livret d'accueil et les convocations, et remise sur demande. Elle est relue chaque année et à chaque évolution du référentiel.

Nicolas Raimbault, dirigeant. Version 2, 11/11/2026.

Annexe. Fiche réclamation

Fiche tenue par Nicolas Raimbault. Elle reprend le modèle déjà utilisé (dossier I31) et le complète.

Rubrique	À remplir
Date de réception et personne qui l'a reçue	
Réclamant : nom, coordonnées, lien avec Perfandco (stagiaire, entreprise, financeur)	
Nature : difficulté, réclamation ou aléa ; formation concernée	
Objet de la demande, avec les mots du réclamant ; solution souhaitée	
Accusé de réception envoyé le	
Gravité, fréquence, conséquences ; problème récurrent (oui / non)	
Décision : action immédiate / action auprès de	

plusieurs clients / aucune action (motif)	
Réponse envoyée le, et contenu	
Le réclamant est-il satisfait du traitement ? (oui / non, commentaire)	
Résultat communiqué au réclamant le ; enregistrement dans le registre des points à améliorer (n° de ligne)	
Visa du responsable des réclamations (N. Raimbault), date	