Procédure de gestion des réclamations, difficultés et aléas

Cette procédure est structurée pour garantir :

- **La transparence** : information claire sur les modalités de dépôt et de traitement des réclamations.
- **L'accessibilité** : accessibilité pour tous les publics, y compris les personnes en situation de handicap.
- **La réactivité** : traitement dans des délais définis.
- **Le suivi** : traçabilité et analyse des réclamations pour améliorer les processus.
- **L'amélioration continue** : intégration des retours dans une démarche d'amélioration.

Référence : Indicateurs 31 du RNQ Qualiopi
Version : 1.0
Date d'application : 27/08/2026
Responsable : Philippe GUILLOU président de la Société Médicale Balint, référent réclamations, responsable qualité de la SMB
Destinataires : Stagiaires, entreprises, financeurs, équipes pédagogiques et administratives

1. Objet et champ d'application

Cette procédure définit les modalités de **réception, traitement, suivi et résolution** des réclamations, difficultés et aléas remontés par les parties prenantes dans le cadre des actions de formation, d'accompagnement ou de validation des compétences.

Elle s'applique aux :

- **Réclamations** : expressions d'insatisfaction ou de mécontentement formalisées (écrites ou orales).
- **Difficultés** : obstacles rencontrés (pédagogiques, logistiques, administratifs, etc.).
- **Aléas** : événements imprévus impactant la qualité de la prestation (ex. : annulation de session, problème technique).

2. Références réglementaires et normatives

- **Indicateur 31 du RNQ Qualiopi** : "Les modalités de traitement des réclamations sont formalisées et connues des parties prenantes."
- **Article L. 6351-1 du Code du travail** : Obligation de transparence et de qualité des prestataires de formation.
- **Norme ISO 10002:2018** : Lignes directrices pour la gestion des réclamations clients.
- **RGPD** : Protection des données personnelles lors du traitement des réclamations.

3. Acteurs et responsabilités

Acteur	Rôle	Responsabilités
Direction : Philippe GUILLOU	Piloter la démarche qualité et valider les actions correctives.	Valider les décisions stratégiques et allouer les ressources nécessaires.
Responsable qualité : Philippe GUILLOU	Superviser la procédure et assurer la conformité avec Qualiopi.	- Veiller à l'application de la procédure. - Analyser les tendances et proposer des améliorations.
Référent réclamations : Philippe GUILLOU	Centraliser et traiter les réclamations.	- Accueillir et enregistrer les réclamations. - Assurer le suivi et la réponse.
Équipe pédagogique : groupe de travail formation de la SMB	Identifier et résoudre les difficultés liées à la formation.	- Remonter les difficultés rencontrées. - Proposer des solutions adaptées.
Équipe administrative : Aurélie SENSÈVE secrétariat de la Société Médicale Balint	Gérer les aléas logistiques ou administratifs.	- Résoudre les problèmes techniques ou organisationnels. - Informer les parties prenantes.

Secrétariat Société Médicale Balint
Groupement Régional d'organismes Médicaux
10 route de Thionville, Zone Varimont 57140 WOIPPY
Tél. 03 87 31 74 42
Fax. 03 87 31 74 49
secretariat.balint@gmail.com

Acteur	Rôle	Responsabilités
Parties prenantes	Stagiaires, entreprises, financeurs, OPCO.	- Déposer des réclamations ou signaler des difficultés via les canaux dédiés.

4. Canaux de réception des réclamations, difficultés et aléas

4.1. Modalités de réception

Les réclamations peuvent être formulées :

- **Par écrit** :
  - **Email** : secretariat.balint@gmail.com
  - **Formulaire en ligne** : https://www.balint-smb-france.org/contact/ .
  - **Courrier postal** : À envoyer à l'adresse de l'organisme :
    Secrétariat Société Médicale Balint
    Groupement Régional d'organismes Médicaux
    10 route de Thionville, Zone Varimont 57140 WOIPPY
  - **Fiche de réclamation** : Remise en main propre ou via un formulaire papier.
  - **Fax. 03 87 31 74 49**
- **Par oral** :
  - **En présentiel** : Lors d'un entretien avec le référent réclamations ou un membre de l'équipe.
  - **Par téléphone** : **Secrétariat Société Médicale Balint Tél. 03 87 31 74 42**

4.2. Information des parties prenantes

Les modalités de dépôt des réclamations sont communiquées :

- **Dans le contrat de formation** ou la convention.
- **Sur le site web** de l'organisme (rubrique "Qualité").
- **Lors de l'accueil des stagiaires** (présentation orale ou support écrit).
- **Dans les supports pédagogiques** (livret d'accueil, guide du stagiaire).

5. Processus de traitement des réclamations

5.1. Enregistrement

Toute réclamation est **enregistrée** dans un **registre dédié** (outil numérique ou papier) avec les informations suivantes :

- Date de réception.
- Nom et coordonnées du réclamant.
- Description détaillée de la réclamation.
- Canal de réception (email, téléphone, etc.).
- Niveau de priorité (faible, moyen, élevé).
- Date limite de traitement (selon la criticité).

Exemple de registre :

Date	Réclamant	Description	Priorité	Date limite	Statut	Actions
25/08/26	Dupont Jean	Cours annulé sans préavis	Élevée	27/08/26	En cours	Contact OPCO pour solution
24/08/26	Martin Sophie	Locaux non accessibles PMR	Moyenne	30/08/26	Résolu	Aménagement prévu pour le 02/09

5.2. Analyse et classification

Le référent réclamations **analyse** la réclamation et la classe selon :

- **Criticité** :
  - **Élevée** : Impact majeur sur la formation (ex. : annulation de session, problème de sécurité).
  - **Moyenne** : Insatisfaction ou difficulté nécessitant une réponse sous 5 jours.
  - **Faible** : Demande d'information ou suggestion d'amélioration.
- **Urgence** : Délai de traitement défini (24h pour une urgence, 5 jours pour une réclamation standard).

5.3. Traitement et réponse

Niveau de priorité	Délai de traitement	Responsable	Type de réponse
Élevée	Sous 24h	Direction + équipe admin	Réponse écrite formalisée avec solution.
Moyenne	Sous 5 jours	Référent réclamations	Réponse écrite ou orale avec proposition.
Faible	Sous 10 jours	Équipe concernée	Réponse écrite ou action corrective.

Exemples de réponses :

- **Réclamation justifiée** : Excuses, proposition de solution (ex. : session de rattrapage, remboursement partiel).
- **Réclamation non justifiée** : Explication claire et courtoise, rappel des règles.
- **Difficulté technique** : Intervention immédiate de l'équipe technique.
- **Aléa** : Information transparente sur les causes et les mesures prises.

5.4. Escalade

Si la réclamation n'est pas résolue à la satisfaction du réclamant :

1. **Niveau 1** : Référent réclamations propose une solution.
2. **Niveau 2** : Direction ou responsable qualité intervient pour une médiation.
3. **Niveau 3** : Si nécessaire, saisine d'un médiateur de la formation professionnelle https://www.cpmn.info/contact/.

5.5. Clôture et traçabilité

- La réclamation est **clôturée** une fois la solution validée par le réclamant.
- Le registre est mis à jour avec :
  - La date de clôture.
  - La solution apportée.
  - L'évaluation de satisfaction du réclamant (si applicable).
- **Analyse mensuelle** : Le responsable qualité réalise un **bilan statistique** des réclamations (thèmes récurrents, délais de traitement, taux de satisfaction).

6. Amélioration continue

6.1. Actions correctives

Les réclamations récurrentes ou critiques déclenchent des **actions correctives** :

- **Formation** : Sensibilisation des équipes aux points soulevés.
- **Modification de processus** : Ex. : mise en place d'un système de rappel automatique pour les annulations de session.
- **Investissement** : Achat de matériel adapté (ex. : accessibilité PMR).

6.2. Revue de direction

Le responsable qualité présente un **bilan trimestriel** à la direction, incluant :

- Le nombre de réclamations traitées.
- Les thèmes récurrents.
- Les actions correctives mises en place.
- Les indicateurs de satisfaction (ex. : taux de résolution sous 5 jours).

7. Annexes

7.1. Modèle de fiche de réclamation

Fiche de réclamation
Organisme : Société Médicale Balint
Date de réception : //____
Réclamant :

- Nom : _____
- Prénom : _____
- Coordonnées : _____
- Statut (stagiaire/entreprise/autre) : _____

Description de la réclamation :

Canal de réception : ☐ Email ☐ Téléphone ☐ Courrier ☐ En présentiel ☐ Autre : _____

Priorité : ☐ Élevée ☐ Moyenne ☐ Faible

Traitement :

- Date limite : //____
- Responsable : _____
- Solution proposée : _____

Clôture :

- Date : //____
- Validation par le réclamant : ☐ Oui ☐ Non
- Commentaires : _____

7.2. Modèle de réponse type

Objet : Réponse à votre réclamation – [Référence]

Bonjour [Nom],

Nous vous remercions pour votre réclamation concernant [décrire brièvement le sujet]. Après analyse, nous avons décidé de [décrire la solution proposée].

[Exemple :]

- *“Nous vous proposons une session de rattrapage le [date].”*
- *“Nous avons vérifié l’accessibilité des locaux et prévoyons des aménagements pour le [date].”*
- *“Nous regrettons ce contretemps et vous offrons un bon de réduction de [montant] pour une prochaine formation.”*

Si cette solution ne vous convient pas, nous restons à votre disposition pour en discuter. Vous pouvez nous contacter au **03 87 31 74 42** ou par email à **secretariat.balint@gmail.com**.

Cordialement,
Philippe GUILLOU
Président de la Société Médicale Balint

7.3. Registre des réclamations (exemple numérique)

date	réclamant (no	type (aléa	description	priorité	date limite	statut (en cours/clôturé)	actions prévues
27/08/2026	GUILLOU Philippe	difficulté	la formation réalisée le 27/	faible	28/08/2026	en cours	échange avec l'équipe de formation

8. Évaluation de la procédure

Cette procédure est **révisée annuellement** par le responsable qualité, en fonction :

- Des retours des parties prenantes.
- Des évolutions réglementaires (ex. : mise à jour du RNQ Qualiopi).
- Des résultats des audits internes ou externes.

9. Diffusion

Cette procédure est accessible :

- **En interne** : Partagée avec tous les collaborateurs via l’intranet ou une réunion d’information.
- **En externe** : Mise à disposition sur le site web de l’organisme et dans les supports de communication.

10. Historique des versions

Version	Date	Modifications	Auteur
1.0	27/08/2026	Création de la procédure	Philippe GUILLOU

Document validé par :
Philippe GUILLOU

SOCIÉTÉ MÉDICALE BALINT
10 route de Thionville - Zone Varimont
57140 WOIPPY
Tél. : 03 87 31 74 40
Siret : 407 671 999 00016

27/08/2026