QUALIOPI – CRITÈRE 7 – INDICATEURS 30, 31 ET 32

Procédure de traitement des réclamations, aléas et difficultés

Recueil, accusé de réception, analyse, réponse, médiation et amélioration continue

Version	Date	Rédigé et validé par	Prochaine revue
V7.0 (remplace la V6.2 de juillet 2026)	Novembre 2026	Elodie Dubarry, Présidente	Novembre 2027

1. Objet

Cette procédure décrit comment Formation Massage Dubarry Academy recueille, enregistre, traite et suit les réclamations formulées par les parties prenantes à ses actions de formation, ainsi que les aléas et difficultés rencontrés pendant les formations. Elle garantit à chaque réclamant :

- un accusé de réception sous 5 jours ouvrés ;
- une réponse écrite et motivée sous 30 jours calendaires au plus tard ;
- une possibilité de réexamen interne puis, si besoin, de médiation externe ;
- la prise en compte de sa réclamation dans l'amélioration continue de l'organisme.

Elle répond au critère 7 du référentiel national qualité, mis à jour par le décret n° 2026-728 du 1er août 2026 et le guide de lecture V10 applicable au 1er novembre 2026 : recueil des appréciations et des réclamations (indicateurs 30 et 31) et amélioration continue, y compris l'analyse des risques (indicateur 32).

2. Champ d'application

Toutes les actions de formation conçues, commercialisées, animées et évaluées par Formation Massage Dubarry Academy, quel que soit le lieu (Loft d'Issy à Issy-les-Moulineaux, salles louées en région, intervention en entreprise) et quel que soit le formateur (dirigeante ou formateur sous-traitant).

Parties prenantes concernées : prospects, stagiaires, entreprises clientes et commanditaires, financeurs (CPF, OPCO, FAFCEA, AGEFICE, France Travail…), formateurs sous-traitants, partenaires (salles, hébergements, partenaires CPF), prescripteurs, organisme certificateur et institutions liées aux formations.

3. Définitions

Terme	Définition
Réclamation	Expression d'un mécontentement d'une partie prenante envers l'organisme, visant à faire respecter un droit ou à obtenir une chose due. Elle peut être exprimée par écrit ou oralement ; une réclamation orale est toujours enregistrée et le réclamant est invité à la confirmer par écrit (formulaire ou mail).
Aléa	Événement imprévu survenant avant ou pendant une formation et pouvant perturber son déroulement : absence d'un formateur, salle ou matériel indisponible ou défectueux, incident ou accident, grève, intempéries…
Difficulté	Obstacle rencontré par un stagiaire pendant son parcours : difficulté d'apprentissage, écart de niveau, risque d'abandon, situation de handicap non signalée, problème de financement…
Suggestion	Proposition d'amélioration sans mécontentement. Elle est enregistrée au registre et peut donner lieu à une action d'amélioration.

Terme	Définition
Ne sont pas des réclamations	Une demande d'information, de devis, de clarification ou d'avis. Elles sont traitées directement par le secrétariat.

4. Comment déposer une réclamation

Toute partie prenante peut exprimer une réclamation par le moyen de son choix :

Canal	Coordonnées
Formulaire de réclamation	Téléchargeable sur www.dubarry-academy.fr/documentation-formation/ ou remis sur demande ; à renvoyer par mail ou courrier.
Mail	contact@dubarry-academy.fr – objet : « RÉCLAMATION »
Courrier	Formation Massage Dubarry Academy – 14-18 rue Telles de la Poterie – 92130 Issy-les-Moulineaux
Téléphone	06 26 87 16 70
Oralement	Auprès du formateur pendant la formation ou de la direction ; le formateur transmet la réclamation sous 24 h.
Questionnaires	Toute insatisfaction exprimée dans un questionnaire à chaud, à froid ou financeur est traitée comme une réclamation ou une suggestion.

Information des parties prenantes : ce dispositif est présenté dans le livret d'accueil du stagiaire, les conditions générales de vente, le règlement intérieur et sur le site internet. Il est rappelé oralement par le formateur en début de session.

5. Rôles et responsabilités

Qui	Rôle
Elodie Dubarry, Présidente et référente qualité	Responsable de la procédure. Analyse chaque réclamation, décide de la réponse et des actions, signe la réponse, conduit le réexamen interne, réalise le bilan annuel.
Ameline, secrétariat	Enregistre la réclamation au registre, envoie l'accusé de réception, crée le dossier sur le Drive, relance les délais, archive les preuves.
Formateurs (salariés ou sous-traitants)	Recueillent les réclamations, aléas et difficultés exprimés pendant la formation et les transmettent à la direction sous 24 h (mail ou WhatsApp, avec confirmation écrite). Mettent en œuvre les mesures immédiates.

6. Déroulement du traitement

Étape	Action	Détail	Délai / qui
1	Recueillir et transmettre	Toute réclamation, quel que soit le canal, est transmise à la direction. Si elle est orale, le réclamant est invité à la confirmer par écrit, mais elle est enregistrée dans tous les cas.	Sous 24 h – formateur / secrétariat

Étape	Action	Détail	Délai / qui
2	Enregistrer	Inscription au registre des réclamations (fichier 5.3, onglet 1) avec un numéro R-xx ; création d'un dossier Drive « 5 - Réclamations / R-xx ». Si la réclamation est incomplète, des informations complémentaires sont demandées.	Sous 48 h – secrétariat
3	Accuser réception	Envoi d'un accusé de réception écrit (modèle en annexe 1) indiquant le numéro de réclamation, la personne en charge et le délai de réponse.	Sous 5 jours ouvrés – secrétariat
4	Analyser	Recevabilité, faits, causes, manquement éventuel de l'organisme, personnes concernées (formateur, partenaire). Échange avec le réclamant si nécessaire. Mesure immédiate si la sécurité ou la poursuite de la formation est en jeu.	Dès réception – Elodie Dubarry
5	Répondre	Réponse écrite et motivée (modèle en annexe 2) : réclamation fondée ou non, solution proposée, actions engagées, voies de recours (réexamen interne, médiation). Si l'analyse demande plus de temps, le réclamant en est informé avant l'échéance.	Sous 30 jours – Elodie Dubarry
6	Agir	Toute réclamation fondée donne lieu à une action corrective ou préventive inscrite au plan d'amélioration (fichier 5.3, onglet 2) avec un numéro A-xx, un responsable et une échéance.	Selon l'action – Elodie Dubarry
7	Clôturer et vérifier	Vérification de la satisfaction du réclamant (échange ou mail), clôture au registre, puis mesure de l'efficacité de l'action (absence de récidive, résultat des questionnaires).	À la clôture puis à 3-6 mois

7. Réexamen interne et médiation

7.1 Réexamen interne

Si le réclamant n'est pas satisfait de la réponse, il peut demander un réexamen par écrit (mail ou courrier) dans les 2 mois qui suivent la réponse. Elodie Dubarry propose alors un entretien (en présentiel, par téléphone ou en visio) dans les 15 jours et adresse une réponse définitive écrite. Le réexamen est tracé au registre.

7.2 Médiation externe

En cas de désaccord persistant, et avant toute action en justice :

- **Stagiaire particulier (consommateur) :** il peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève l'organisme (articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation) : …… (nom, site internet et adresse à compléter).
- **Formation financée par le CPF :** le titulaire peut également signaler sa réclamation via son espace Mon Compte Formation.
- **Entreprise ou financeur :** recherche d'une solution amiable, puis recours selon les conditions générales de vente ou la convention.

8. Traitement des aléas et des difficultés

Les aléas et difficultés sont traités en priorité pour limiter l'impact sur les stagiaires, puis enregistrés au registre comme les réclamations.

Situation	Réponse prévue
Absence imprévue du formateur	Remplacement par un autre formateur habilité sur la formation ou report de la session ; information des stagiaires au plus tôt par mail et téléphone ; nouvelles dates proposées sans frais.
Salle ou matériel indisponible / défectueux (hors Issy)	Contrôle du matériel à l'arrivée ; remplacement immédiat demandé au loueur ; arrêt de l'utilisation de tout matériel dangereux.
Incident ou accident pendant la pratique	Premiers secours, appel du 15 ou du 112 si nécessaire, information de la direction le jour même, analyse des causes et action au plan d'amélioration.
Difficulté d'apprentissage ou écart de niveau	Accompagnement individualisé par le formateur, adaptation des exercices, temps de pratique complémentaire proposé si les objectifs ne sont pas atteints.
Risque d'abandon	Entretien avec le stagiaire pour comprendre la situation et lever les freins (procédure de gestion des abandons).
Besoin lié à un handicap	Contact de la référente handicap, Elodie Dubarry, pour étudier les adaptations possibles (organisation, rythme, supports, accès au rez-de-chaussée).
Problème de financement ou administratif	Échange avec le financeur ou le partenaire et information du stagiaire sur les solutions.

9. Enregistrement, preuves et confidentialité

Le registre des réclamations (fichier « 5.3 Plan d'amélioration continue », onglet 1) contient notamment : numéro, date de réception, partie prenante, type d'événement, canal, réclamant, formation concernée, objet et description, accusé de réception (qui, quand, délai), analyse et manquement éventuel de l'organisme, réponse (contenu, auteur, moyen, date, délai), actions menées, numéro d'action au plan d'amélioration et statut.

Chaque réclamation dispose aussi d'un dossier distinct sur le Drive (« 5 - Réclamations / R-xx ») contenant : la réclamation écrite ou le compte rendu de la réclamation orale, l'accusé de réception, les échanges, la réponse envoyée et les preuves des actions réalisées.

Les données personnelles sont traitées de façon confidentielle, uniquement pour le traitement de la réclamation, conformément au RGPD. Les dossiers sont conservés 7 ans à compter de leur clôture puis supprimés.

10. Suivi et amélioration continue

Les indicateurs suivants sont calculés automatiquement dans le tableau de bord du fichier 5.3 :

Indicateur	Objectif
Nombre de réclamations, aléas et difficultés par an, par type et par partie prenante	Suivi de l'évolution
Taux d'accusés de réception envoyés sous 5 jours ouvrés	100 %
Taux de réponses écrites sous 30 jours	100 %
Délai moyen de réponse	≤ 15 jours
Taux de réclamations ayant donné lieu à une action d'amélioration	100 % des réclamations fondées
Actions du plan d'amélioration en retard	0

Bilan annuel : chaque année en novembre, Elodie Dubarry analyse le registre, le plan d'amélioration, les appréciations des parties prenantes et l'analyse des risques. Elle fixe les priorités de l'année et met à jour la présente procédure si nécessaire. Ce bilan est tracé dans le plan d'amélioration.

11. Documents associés

- Formulaire de réclamation (site internet, rubrique documentation).
- 5.3 Plan d'amélioration continue : registre des réclamations, plan d'amélioration, analyse des risques, tableau de bord.
- 2.1 Livret d'accueil du stagiaire (novembre 2026), conditions générales de vente, règlement intérieur.
- Procédure de gestion des abandons ; procédure d'accueil des personnes en situation de handicap.

12. Historique des versions

Version	Date	Modifications
6.2	Juillet 2026	Nouvelle adresse à Issy-les-Moulineaux, nouveau SIRET et NDA.
7.0	Novembre 2026	Refonte complète : guide de lecture V10, délais chiffrés (AR 5 jours ouvrés, réponse 30 jours), réclamations orales, aléas et difficultés, rôles, réexamen interne et médiation, indicateurs de suivi, bilan annuel, modèles de courrier ; correction du téléphone, du site internet et du nom de l'organisme.

Fait à Issy-les-Moulineaux, le ……. Elodie Dubarry, Présidente Signature :	Cachet de l'organisme :

Annexe 1 – Modèle d'accusé de réception

Objet : Accusé de réception de votre réclamation n° R-…

Madame, Monsieur,

Nous avons bien reçu le …… votre réclamation concernant …… (formation ……. du …… au ……). Elle a été enregistrée sous le numéro R-….

Elodie Dubarry, Présidente, étudie personnellement votre demande. Vous recevrez une réponse écrite au plus tard le …… (30 jours après réception). Nous pourrons vous contacter d'ici là si des précisions sont nécessaires.

Nous vous remercions de nous avoir fait part de votre retour, qui nous aide à améliorer nos formations.

Bien cordialement,

Ameline – Secrétariat, Formation Massage Dubarry Academy – 06 26 87 16 70 – contact@dubarry-academy.fr

Annexe 2 – Modèle de réponse à une réclamation

Objet : Réponse à votre réclamation n° R-…

Madame, Monsieur,

Suite à votre réclamation du ……, enregistrée sous le numéro R-…, nous avons analysé la situation : ……

Notre position : ☐ votre réclamation est fondée ☐ votre réclamation est partiellement fondée ☐ votre réclamation n'est pas fondée, pour les raisons suivantes : ……

Solution proposée : ……

Actions engagées pour éviter que la situation se reproduise : ……

Si cette réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez demander un réexamen par écrit dans les 2 mois. En cas de désaccord persistant, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur de la consommation : ……

Bien cordialement,

Elodie Dubarry – Présidente, Formation Massage Dubarry Academy

Annexe 3 – Schéma du traitement

1. Recueillir (24 h)	2. Enregistrer (48 h)	3. Accuser réception (5 j ouvrés)	4. Analyser	5. Répondre (30 j max)	6-7. Agir, clôturer, vérifier l'efficacité

Si le réclamant reste insatisfait : réexamen interne (entretien sous 15 jours), puis médiation externe.