

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Indicateur Qualiopi n°24

Référence	PROC-QUAL-24 v1.0
Organisme	MESURISM GROUPE – Studio Fetch
NDA	11951010595
Rédigée par	Sandrine TIGOULET – Responsable qualité
Date d'application	7 avril 2026
Révision	Annuelle ou à chaque réclamation traitée

1. Objet et définition

La présente procédure formalise les modalités de réception, de traitement, de réponse et de suivi des réclamations adressées à Studio Fetch, conformément à l'indicateur 24 du Référentiel National Qualité Qualiopi et à l'article 9 du règlement intérieur de formation.

Définition : constitue une réclamation toute expression écrite ou orale d'insatisfaction, émanant d'un stagiaire, d'un commanditaire, d'un financeur ou d'un partenaire, portant sur la prestation de formation ou sur la relation avec Studio Fetch (organisation, contenu pédagogique, accueil, accessibilité, comportement d'un intervenant, facturation, etc.), et attendant une réponse formelle.

Une simple remarque ou suggestion exprimée en séance ne constitue pas une réclamation au sens de la présente procédure ; elle alimente la démarche d'amélioration continue (indicateur 23).

2. Canaux de dépôt

Studio Fetch met à disposition cinq canaux de réception pour faciliter l'expression des réclamations :

- Par courriel à l'adresse formation@studiofetch.fr — canal principal, recommandé.
- Par courrier postal à : MESURISM GROUPE – Studio Fetch, 17 Rue des Charmilles, 95610 Éragny.
- Par formulaire dédié disponible sur le site internet www.studiofetch.fr (page « Contact – Réclamations »).
- Par voie orale : toute réclamation exprimée oralement (en formation, par téléphone, en entretien) fait l'objet d'une retranscription écrite immédiate par le formateur ou la responsable qualité, validée par le réclamant lorsqu'il est présent.
- Via un tiers (OPCO, financeur, entreprise commanditaire) : les réclamations transmises par un intermédiaire sont traitées selon le même processus.

Chaque canal garantit la confidentialité du traitement. Le choix d'un canal n'a aucune incidence sur la réponse apportée.

3. Processus de traitement

Étape	Intitulé	Description	Délaï cible
1	Réception et enregistrement	Toute réclamation reçue est enregistrée dans le registre des réclamations (annexe) avec un numéro unique, la date de réception, l'identité du réclamant et le canal d'origine.	Jour de réception
2	Accusé de réception	Un accusé de réception est envoyé au réclamant (modèle fourni en annexe), confirmant la prise en compte, le numéro de dossier et le nom du référent en charge du traitement.	48 heures ouvrées
3	Analyse et instruction	La Responsable qualité analyse la réclamation : recueil des faits, audition des parties concernées (stagiaire, formateur, commanditaire), consultation des documents pédagogiques et administratifs, qualification du niveau de gravité.	Dans les 10 jours

4	Décision et action corrective	La Présidente arbitre la décision et définit, le cas échéant, une ou plusieurs actions correctives (avoir, report, indemnisation, modification de procédure, action disciplinaire, formation complémentaire).	Dans les 12 jours
5	Réponse formelle	Une réponse écrite et motivée est adressée au réclamant, exposant l'analyse, la décision et les éventuelles actions correctives engagées. En cas de complexité nécessitant un délai supplémentaire, le réclamant en est informé.	15 jours ouvrés max.
6	Clôture et vérification	La réclamation est clôturée dans le registre. L'efficacité de l'action corrective est vérifiée à la session ou à l'échéance suivante. Les enseignements alimentent le plan d'amélioration continue (indicateur 23).	Au plus tard 30 j

4. Responsabilités

Acteur	Rôle dans le traitement
Responsable qualité (Sandrine TIGOULET)	Reçoit, enregistre, instruit, coordonne l'analyse, rédige la réponse, tient le registre, suit les indicateurs.
Présidente (Sandrine TIGOULET)	Arbitre les décisions, valide les actions correctives, signe les réponses, saisit si nécessaire un conseil juridique externe.
Formateur(s) concerné(s)	Fournit les éléments factuels, participe à l'analyse, met en œuvre les actions correctives relevant de son périmètre.
Réclamant	Peut être entendu, peut demander un complément d'information, dispose des voies de recours externes en cas d'insatisfaction.

En cas de conflit d'intérêts (réclamation visant directement la Responsable qualité), le traitement est confié à un tiers externe identifié préalablement (expert-comptable ou conseil qualité indépendant).

5. Escalade et médiation externe

Lorsque la réponse apportée ne satisfait pas le réclamant, ou qu'aucune solution amiable n'a pu être trouvée, plusieurs voies de recours externes sont ouvertes :

- Médiation de la consommation (articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation) : tout stagiaire ayant la qualité de consommateur peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation désigné par Studio Fetch, dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite initiale.

Médiateur désigné : Médiateur de la consommation AME – Association des Médiateurs Européens, 11 place Dauphine, 75001 Paris – www.mediationconso-ame.com.

- OPCO ou financeur : pour tout différend relatif au financement ou à l'exécution d'une action financée par un OPCO, le réclamant peut saisir directement l'OPCO concerné.
- France Compétences : en cas de manquement aux obligations qualité Qualiopi, une signalisation peut être adressée à France Compétences – 11 rue Scribe, 75009 Paris – www.francecompetences.fr.
- CNIL : pour toute réclamation relative à la protection des données personnelles (RGPD).
- Juridictions compétentes : en dernier recours, conformément au droit commun.

Le recours à la médiation ne prive le réclamant d'aucun de ses droits de recours juridictionnels.

6. Indicateurs de suivi

La Responsable qualité suit les indicateurs suivants dans le cadre des revues qualité trimestrielles :

- Nombre de réclamations reçues sur la période (cible : toutes enregistrées).
- Délai moyen d'accusé de réception (cible : ≤ 48 heures).
- Délai moyen de réponse formelle (cible : ≤ 15 jours ouvrés).
- Taux de réclamations traitées dans les délais (cible : 100 %).
- Taux de résolution amiable (cible : ≥ 90 %).
- Taux de récurrence sur un même motif (cible : ≤ 10 %).
- Nombre de saisines du médiateur (cible : 0).

À la date d'application de la présente procédure (7 avril 2026), Studio Fetch n'a reçu aucune réclamation formelle depuis le lancement de ses premières formations en février 2026. Cette situation est cohérente avec les retours de satisfaction collectés à ce jour et justifie une procédure opérationnelle même en l'absence de cas à traiter.

7. Archivage et confidentialité

Chaque dossier de réclamation est archivé sous format numérique sécurisé pendant 5 ans à compter de sa clôture. Les pièces sont conservées dans le respect du RGPD et accessibles aux seuls acteurs habilités. Le registre est présentable à l'auditeur Qualiopi à tout moment.

ANNEXE 1 – MODÈLE D'ACCUSÉ DE RÉCEPTION

« **Objet : Accusé de réception de votre réclamation – Dossier n° [XXX]**

Madame, Monsieur [Nom du réclamant],

Nous accusons réception de votre réclamation parvenue à Studio Fetch le [date de réception], par [canal : courriel / courrier / formulaire / transcription orale], relative à [objet synthétique de la réclamation, formation concernée].

Votre demande a été enregistrée sous la référence n° [XXX] et est désormais prise en charge par Madame Sandrine TIGOULET, Responsable qualité de Studio Fetch.

Conformément à notre procédure interne, vous recevrez une réponse formelle et motivée dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à compter de ce jour. Si la complexité du dossier nécessitait un délai supplémentaire, nous vous en informerions en amont.

Dans l'intervalle, nous restons à votre disposition pour tout élément complémentaire utile à l'instruction de votre demande, à l'adresse contact@studiofetch.fr ou au siège social de Studio Fetch.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez en portant ce point à notre attention : votre retour contribue directement à l'amélioration continue de nos prestations.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Sandrine TIGOULET

Présidente – Responsable qualité

MESURISM GROUPE – Studio Fetch

formation@studiofetch.fr

06.88.09.73.60

ANNEXE 2 – REGISTRE DES RÉCLAMATIONS

Ce registre est tenu en continu par la Responsable qualité. Il est communicable à l'auditeur Qualiopi.

N°	Date réception	Canal	Réclamant	Objet / motif	Action corrective	Resp.	Statut	Date clôture

Statuts possibles : Ouvert / En cours / Clos / Escaladé (médiation). Canaux : Courriel / Courrier / Formulaire / Oral retranscrit / Tiers.

Déclaration au 7 avril 2026 : aucune réclamation formelle reçue depuis le début de l'activité de formation (février 2026).

Signature de la Responsable qualité : _____