



DOCUMENT INTERNE

Procédure de gestion des réclamations

Conforme au RNQ V9, Indicateurs 31 et 32 · Version 1.0 · Juillet 2026

Objet de ce document

La présente procédure définit les modalités de traitement de toute réclamation formulée par un stagiaire, un commanditaire ou un organisme financeur concernant les prestations de formation dispensées par Storylab Partners. Elle est établie conformément aux indicateurs 31 (traitement des réclamations) et 32 (amélioration continue) du Référentiel National Qualité V9.

Toute réclamation reçue est enregistrée dans le registre des réclamations (document séparé), traitée dans les délais impartis, et fait l'objet d'une analyse annuelle contribuant au plan d'amélioration continue de Storylab Partners.

1

Définitions

RÉCLAMATION

Toute expression écrite ou orale d'une insatisfaction d'un stagiaire, d'un commanditaire ou d'un organisme financeur concernant une prestation de formation réalisée ou en cours de réalisation par Storylab Partners. Elle se distingue d'une simple demande d'information ou d'une suggestion.

ALÉA

Tout événement imprévu survenant pendant le déroulement d'une formation et susceptible d'affecter sa qualité ou ses conditions de réalisation : absence du formateur, défaillance technique, incident dans les locaux, problème de connexion en distanciel.

RÉCLAMANT

Le stagiaire, le commanditaire (employeur ou responsable formation) ou l'organisme financeur qui formule la réclamation.

RESPONSABLE DES RÉCLAMATIONS

Nicolas Mougin, Président de Storylab Partners · nicolas.mougin@storylab-partners.fr · 06 74 09 74 13.

2

Canaux de réception des réclamations

Une réclamation peut être formulée par l'un des canaux suivants :

CANAL	MODALITÉ	DÉLAI D'ACCUSÉ DE RÉCEPTION
Email	nicolas.mougin@storylab-partners.fr · Objet du message : « RÉCLAMATION — [Intitulé de la formation] »	Sous 48 heures ouvrées
Téléphone	06 74 09 74 13 : La réclamation verbale est immédiatement consignée par écrit par Nicolas Mougin et un email de confirmation est envoyé au réclamant dans les 24 heures.	Immédiat + confirmation écrite sous 24h
Courrier postal	Storylab Partners · 47 rue Vivienne, 75002 Paris · Mentionner « RÉCLAMATION » sur l'enveloppe.	Sous 48 heures ouvrées dès réception
Oral en séance	Le stagiaire peut signaler directement au formateur pendant la formation. Le formateur en informe Nicolas Mougin dans les 24 heures. Un suivi écrit est systématiquement engagé.	Suivi écrit sous 24 heures
Questionnaire de satisfaction	Une note inférieure à 2/5 sur un item du questionnaire de satisfaction déclenche automatiquement une procédure de suivi individuel auprès du réclamant, assimilée à une réclamation implicite.	Sous 5 jours ouvrés après réception du questionnaire

3

Processus de traitement · Étapes et délais

ÉTAPE	ACTION	RESPONSABLE	DÉLAI MAXIMUM	SUIVI
1	Réception et accusé de réception	Nicolas Mougin	48h ouvrées	☐ Fait
	Envoyer un email d'accusé de réception au réclamant confirmant la prise en compte de sa réclamation, son numéro d'enregistrement et le délai de réponse attendu.			Date : _____
2	Enregistrement dans le registre	Nicolas Mougin	Immédiat	☐ Fait
	Saisir dans le registre des réclamations : date de réception, canal, identité du réclamant, intitulé de la formation concernée, nature de la réclamation (contenu, formateur, logistique, administratif, autre), description factuelle.			Date : _____
3	Analyse et instruction	Nicolas Mougin	5 jours ouvrés	☐ Fait

ÉTAPE	ACTION	RESPONSABLE	DÉLAI MAXIMUM	SUIVI
	Analyser les éléments factuels de la réclamation. Rassembler les pièces justificatives (émargements, programme, contrat, échanges antérieurs). Identifier la cause racine : erreur interne, cas de force majeure, incompréhension, attente non raisonnable.			Date : _____
4	Réponse motivée au réclamant	Nicolas Mougin	10 jours ouvrés	☐ Fait
	Adresser par email (et courrier si la réclamation a été formulée par courrier) une réponse écrite motivée précisant : la position de Storylab Partners, les faits établis, les actions correctives engagées ou le rejet motivé de la réclamation, les voies de recours disponibles.			Date : _____
5	Mise en œuvre des actions correctives	Nicolas Mougin	Selon nature	☐ Fait
	Déployer les mesures correctives convenues : remboursement partiel, report de formation, modification de programme, formation complémentaire offerte, changement de formateur, adaptation logistique. Documenter les mesures prises.			Date : _____
6	Clôture et archivage	Nicolas Mougin	Sous 30 jours	☐ Fait
	Confirmer la clôture de la réclamation au réclamant. Mettre à jour le registre avec la date de clôture, les actions menées et le degré de satisfaction final du réclamant. Archiver l'ensemble des pièces dans le dossier de réclamation.			Date : _____
7	Analyse et amélioration continue	Nicolas Mougin	Annuel	☐ Fait
	Analyser l'ensemble des réclamations de l'année lors de la revue qualité annuelle. Identifier les tendances, les récurrences et les causes systémiques. Intégrer les enseignements dans le plan d'amélioration continue (Journal PDCA · Indicateur 32).			Date : _____

4

Typologies de réclamations et réponses type

TYPE DE RÉCLAMATION	EXEMPLES CONCRETS	RÉPONSE TYPE ET DÉLAI DE RÉOLUTION
Contenu pédagogique	Programme non respecté, niveau inadapté, objectifs non atteints, supports insuffisants	Analyse de l'écart entre le programme contractualisé et le réalisé. Si écart avéré : session de rattrapage ou remboursement partiel au prorata. Délai : 15 jours.

TYPE DE RÉCLAMATION	EXEMPLES CONCRETS	RÉPONSE TYPE ET DÉLAI DE RÉOLUTION
Formateur	Manque de maîtrise du sujet, comportement inadapté, absence non anticipée	Entretien avec le formateur. Si manquement avéré : remplacement pour les sessions suivantes, adaptation du contenu, geste commercial. Délai : 10 jours.
Organisation et logistique	Locaux inadaptés, matériel défaillant, connexion distanciel instable, horaires non respectés	Vérification des conditions d'accueil. Mise en place de mesures correctives pour les prochaines sessions. Geste commercial si préjudice avéré. Délai : 7 jours.
Administrative et contractuelle	Erreur sur la convention, la facture, l'attestation, les délais de transmission des documents	Correction immédiate du document concerné et renvoi. Délai : 48 heures.
Accessibilité et handicap	Aménagement non mis en place, locaux non accessibles, supports non adaptés	Analyse immédiate de la situation. Mise en place des aménagements requis pour la suite de la formation. Engagement sur les sessions suivantes. Délai : 48 heures.
Remboursement et annulation	Contestation des conditions d'annulation, litige sur le montant de l'indemnité	Vérification des conditions contractuelles. Réponse motivée avec référence aux articles de la convention. Proposition d'arrangement amiable si justifié. Délai : 10 jours.

5

Gestion des aléas en cours de formation

Un aléa survenant pendant le déroulement d'une formation fait l'objet d'un traitement immédiat selon les modalités suivantes :

ALÉA	ACTION IMMÉDIATE	ACTION POST-FORMATION
Absence imprévue du formateur	Information immédiate du commanditaire. Report de la formation à une date convenue dans les 30 jours. Aucune facturation pour la session non tenue.	Enregistrement dans le registre des aléas. Analyse de la cause. Plan de continuité à mettre en place si récurrence.
Défaillance technique (distanciel)	Basculer sur un outil de remplacement ou report de la séance dans les 5 jours ouvrés. Information immédiate des participants.	Vérification du dispositif technique. Mise à jour du protocole distanciel.
Locaux indisponibles (présentiel)	Recherche d'une salle de substitution dans les 24 heures. À défaut, report de la session.	Mise à jour de la procédure de réservation et de confirmation des locaux.
Incident impliquant un stagiaire	Application du règlement intérieur. Si nécessaire, exclusion temporaire ou définitive selon la gravité. Information immédiate du commanditaire.	Enregistrement dans le registre. Bilan avec le commanditaire.

Voies d'escalade et de recours

Si le réclamant n'est pas satisfait de la réponse de Storylab Partners

En cas de désaccord persistant après la réponse de Storylab Partners, le réclamant peut saisir le médiateur de la consommation compétent, conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation. Les coordonnées de l'organisme de médiation seront communiquées après adhésion au dispositif.

En tout état de cause, le réclamant conserve la possibilité de saisir les juridictions compétentes. Pour les litiges relatifs à la formation professionnelle, la DREETS Île-de-France (drieets.gouv.fr) peut également être saisie.

Indicateurs de suivi · Amélioration continue

Les indicateurs suivants sont calculés à l'issue de chaque exercice annuel et intégrés dans le journal d'amélioration continue (PDCA · Indicateur 32 du RNQ V9) :

INDICATEUR	MODE DE CALCUL	CIBLE
Taux de réclamations	Nombre de réclamations / nombre total de stagiaires × 100	<5%
Délai moyen de traitement	Somme des délais de réponse / nombre de réclamations	< 7 jours ouvrés
Taux de résolution amiable	Réclamations résolues sans médiation / total réclamations × 100	> 95 %
Taux de réclamations récurrentes	Réclamations portant sur un même motif (> 2 fois) / total × 100	< 10 %
Satisfaction post-réclamation	Note de satisfaction donnée par le réclamant après traitement de sa réclamation (questionnaire de suivi spécifique)	≥4/5

Registre des réclamations · Modèle de saisie

Chaque réclamation est enregistrée dans le registre dédié (fichier Excel sécurisé) avec les informations suivantes :

N°	DATE RÉCEPTION	RÉCLAMANT	FORMATION	CANAL	NATURE	DESCRIPTION	STATUT	DATE CLÔTURE
1								

N°	DATE RÉCEPTION	RÉCLAMANT	FORMATION	CANAL	NATURE	DESCRIPTION	STATUT	DATE CLÔTURE
2								
3								
4								
5								

Statuts possibles : EN COURS / RÉPONDU / CLÔTURÉ / MÉDIATION / CONTENTIEUX

Nature possibles : CONTENU / FORMATEUR / LOGISTIQUE / ADMINISTRATIF / PSH / ANNULATION / AUTRE

9

Revue qualité annuelle · Articulation avec l'indicateur 32

Une fois par an, au plus tard le 31 octobre de chaque exercice, Nicolas Mougin réalise une revue qualité portant notamment sur l'analyse des réclamations de l'année écoulée. Cette revue produit un compte-rendu documenté intégrant les éléments suivants :

RUBRIQUE DE LA REVUE ANNUELLE	CONTENU ATTENDU
Bilan quantitatif	Nombre de réclamations reçues, par type et par formation. Évolution par rapport à l'année précédente.
Analyse qualitative	Causes identifiées, tendances récurrentes, formations ou intervenants concernés de façon répétée.
Actions correctives menées	Liste des mesures prises en réponse aux réclamations individuelles et aux tendances systémiques.
Efficacité des actions	Évaluation de l'impact des mesures correctives sur la qualité des formations et le taux de réclamations.
Décisions pour l'année suivante	Plan d'action documenté avec responsable, délai et indicateur de suivi pour chaque action retenue.

Ce compte-rendu est versé au journal d'amélioration continue (PDCA) de Storylab Partners et constitue une pièce maîtresse du dossier Qualiopi présenté à l'auditeur lors de l'audit de surveillance (M+18) et de l'audit de renouvellement (M+36).

Approbation et entrée en vigueur

La présente procédure a été établie et approuvée par Nicolas Mougin, Président de Storylab Partners.

Elle entre en vigueur le 1er juillet 2026 et s'applique à toutes les réclamations reçues à compter de cette date.

Elle sera révisée au minimum une fois par an lors de la revue qualité annuelle, et à chaque modification significative de l'activité ou du cadre réglementaire applicable.

Fait à Paris,

Signature : _____

Storylab Partners SAS · 47 rue Vivienne, 75002 Paris · SIRET 106 234 040 00017 · nicolas.mougin@storylab-partners.fr · 06 74 09 74 13
Procédure de gestion des réclamations · RNQ V9 Indicateurs 31 et 32 · Version 1.0 · Juillet 2026 · Révision annuelle obligatoire