

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Cadre, délais et voies de recours pour le traitement des réclamations adressées à MIKFORM, conformément aux exigences du Référentiel National Qualité (Qualiopi, indicateur 30) et aux principes ISO 9001 (chapitres 8.5.2 et 9.1.2).

RÉFÉRENCE	QUA-PRO-03
VERSION	1.0
DATE D'APPLICATION	1 ^{er} mai 2026
STATUT	Approuvé — Diffusion contrôlée
PÉRIODICITÉ DE REVUE	Annuelle (revue de direction qualité)
RESPONSABLE DU DOCUMENT	Direction MIKFORM

CARTOUCHE DE VALIDATION

RÉDACTION	VÉRIFICATION	APPROBATION
Référent Qualité [Nom & visa] Date : ____ / ____ / 2026	Référent Pédagogique [Nom & visa] Date : ____ / ____ / 2026	Direction MIKFORM Jamal BENCHRIF Date : ____ / ____ / 2026

Suivi des modifications

Le présent document fait l'objet d'un suivi de version formalisé. Toute modification — qu'elle porte sur le fond, la forme ou les références citées — donne lieu à un incrément de version, à une nouvelle approbation par la Direction et à une rediffusion contrôlée auprès des destinataires identifiés.

VERSION	DATE	NATURE DE LA MODIFICATION	RÉDACTEUR
1.0	01/05/2026	Création initiale du document — première formalisation de la procédure de traitement des réclamations dans le cadre du système qualité MIKFORM, en cohérence avec les exigences du Référentiel National Qualité.	Direction

Règles de versionning : incrément majeur (X.0) lors d'une refonte structurelle ou d'un changement d'orientation du processus ; incrément mineur (1.X) lors d'une modification ponctuelle (formulaire, intitulé, délai). La version en vigueur est toujours la dernière approuvée par la Direction.

Sommaire

1. Objet et finalité de la procédure.....	—
2. Domaine d'application.....	—
3. Documents et référentiels applicables.....	—
4. Termes et définitions.....	—
5. Acteurs et responsabilités (matrice RACI).....	—
6. Description détaillée du processus.....	—
7. Indicateurs de performance et pilotage.....	—
8. Enregistrements, archivage et confidentialité.....	—
9. Voies de recours externes.....	—
10. Documents associés.....	—
Annexe A1 — Formulaire de réclamation.....	—
Annexe A2 — Modèle d'accusé de réception.....	—
Annexe A3 — Modèle de réponse circonstanciée.....	—
Annexe A4 — Fiche de suivi et registre.....	—

1. Objet et finalité de la procédure

La présente procédure formalise les modalités selon lesquelles MIKFORM reçoit, instruit et traite toute réclamation émise par un bénéficiaire ou une partie prenante de ses prestations de formation. Elle constitue l'un des piliers du dispositif d'écoute client et contribue directement à la démarche d'amélioration continue de l'organisme.

Cette procédure poursuit trois finalités complémentaires :

- garantir au réclamant un traitement objectif, traçable et respectueux de ses droits ;
- assurer la conformité de MIKFORM aux exigences du Référentiel National Qualité (Qualiopi, indicateur 30) et aux principes du système de management de la qualité ISO 9001 ;
- alimenter le dispositif d'amélioration continue par la détection de dysfonctionnements et la mise en place d'actions correctives durables.

2. Domaine d'application

La présente procédure s'applique à toutes les prestations délivrées par MIKFORM dans le périmètre de sa certification Qualiopi, à savoir :

- les actions de formation (catalogue inter-entreprises et intra-entreprise) ;
- les bilans de compétences ;
- les actions de formation par apprentissage (CFA) ;
- les actions de validation des acquis de l'expérience (VAE).

Elle est opposable à l'ensemble des collaborateurs, formateurs sous-traitants et partenaires intervenant pour le compte de MIKFORM, qui sont tenus d'en respecter les principes et d'orienter sans délai toute réclamation reçue vers le Référent Qualité.

3. Documents et référentiels applicables

3.1 Référentiels qualité externes

- **Référentiel National Qualité** (décret n° 2019-565 du 6 juin 2019) — indicateur 30 : « Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : les bénéficiaires, les financeurs, les équipes pédagogiques, les entreprises concernées. »
- **ISO 9001:2015** — chapitre 8.2.1 (communication avec les clients), 8.5.2 (identification et traçabilité), 9.1.2 (satisfaction du client), 10.2 (non-conformité et action corrective).
- **Code de la consommation** — articles L.611-1 et suivants relatifs à la médiation des litiges de la consommation.
- **Code du travail** — articles L.6313-1 et suivants relatifs aux actions de formation professionnelle, et articles L.6361-1 et suivants relatifs au contrôle administratif et financier.

3.2 Documents internes liés

- **QUA-MAN-01** — Manuel Qualité MIKFORM
- **QUA-PRO-01** — Procédure de revue de direction qualité
- **QUA-PRO-02** — Procédure d'évaluation de la satisfaction
- **QUA-PRO-04** — Procédure de gestion des actions correctives et préventives
- **QUA-FOR-03** — Formulaire de réclamation (annexé)
- **QUA-REG-03** — Registre des réclamations (annexé)

4. Termes et définitions

Les définitions ci-dessous sont retenues dans le cadre de la présente procédure :

Réclamation : expression écrite ou orale d'une insatisfaction relative à un service rendu par MIKFORM, formulée par un bénéficiaire ou une partie prenante, et appelant une réponse ou une action corrective. Une réclamation se distingue d'une simple suggestion d'amélioration ou d'un retour de satisfaction.

Réclamant : personne physique ou morale formulant une réclamation. Il peut s'agir d'un stagiaire, d'une entreprise cliente, d'un financeur, d'un partenaire ou d'un candidat.

Référent Qualité : collaborateur désigné par la Direction pour piloter le système de management de la qualité, instruire les réclamations et tenir le registre. Dans les structures de petite taille, cette fonction peut être cumulée avec celle de Direction.

Action corrective : action visant à éliminer la cause d'une non-conformité afin d'éviter sa réapparition (ISO 9001 §10.2). Distincte de la correction, qui ne traite que l'effet immédiat.

Jour ouvré : tout jour de la semaine du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés légaux français. Les délais exprimés en jours ouvrés courent à compter du jour ouvré suivant la date de référence.

5. Acteurs et responsabilités (matrice RACI)

Les rôles définis ci-dessous selon le modèle RACI s'appliquent à chaque étape du processus. Dans une organisation de taille réduite, plusieurs rôles peuvent être tenus par la même personne ; cette concentration de responsabilités est néanmoins documentée et auditable.

R (Responsible) — réalise l'activité · **A** (Accountable) — rend compte de l'activité · **C** (Consulted) — consulté avant décision · **I** (Informed) — informé après décision

ÉTAPE / ACTIVITÉ	DIRECTION	RÉF. QUALITÉ	RÉF. PÉDA.	FORMATEUR
Réception et enregistrement	I	R-A	I	I

ÉTAPE / ACTIVITÉ	DIRECTION	RÉF. QUALITÉ	RÉF. PÉDA.	FORMATEUR
Accusé de réception	I	R-A	C	I
Instruction et analyse	C	R	C	C
Décision et réponse	A	R	C	I
Action corrective	A	R	C	R
Suivi d'efficacité	A	R	C	I
Bilan annuel & revue	A	R	C	I

5.1 Précisions opérationnelles

- **Direction** : garante du respect des engagements pris dans la présente procédure, signataire des réponses circonstanciées, décisionnaire sur les actions correctives à fort impact et sur les éventuels gestes commerciaux.
- **Référent Qualité** : pilote opérationnel du processus, tient le registre des réclamations, instruit les dossiers, élabore les projets de réponse, suit l'efficacité des actions correctives, prépare le bilan annuel.
- **Référent Pédagogique** : consulté pour toute réclamation portant sur le contenu, la méthode ou la posture pédagogique ; co-élabore les actions correctives à dimension pédagogique.
- **Formateur concerné** : consulté contradictoirement dans le cadre de l'instruction lorsque la réclamation porte sur sa prestation ; informé de la décision finale et associé à la mise en œuvre des actions correctives.

6. Description détaillée du processus

Le processus se déploie en cinq étapes successives, encadrées par des délais opposables et associées à un livrable systématique. Chaque étape fait l'objet d'une trace écrite versée au dossier de réclamation.

N°	DÉLAI ENGAGÉ	ACTIVITÉ	LIVRABLE
1	J0 — réception	Réception et enregistrement Toute réclamation est enregistrée le jour même dans le registre QUA-REG-03 sous un identifiant unique au format AAAA-NNN. Sont consignés : date, identité, canal, objet, formation et stagiaire concernés, pièces jointes. Transmission immédiate	Inscription au registre QUA-REG-03

N°	DÉLAI ENGAGÉ	ACTIVITÉ	LIVRABLE
		au Référent Qualité.	
2	≤ 3 jours ouvrés	Accusé de réception formel Envoi d'un accusé de réception nominatif par e-mail (ou courrier) précisant le numéro de dossier, l'identité du référent en charge de l'instruction et le délai prévisionnel de réponse. Le modèle utilisé est l'annexe A2.	Courriel/courrier nominatif (modèle A2)
3	J+3 à J+10	Instruction et analyse contradictoire Recueil des faits, audition contradictoire du formateur ou collaborateur concerné, examen des documents pédagogiques et administratifs, vérification de la conformité au contrat et au programme. Demande éventuelle de pièces complémentaires au réclamant.	Note d'instruction interne
4	≤ 15 jours ouvrés	Réponse circonstanciée et solution proposée Rédaction et envoi d'une réponse écrite et motivée (modèle A3), signée par la Direction. Reconnaissance le cas échéant des manquements identifiés et proposition d'une mesure : rectification administrative, reprise pédagogique, geste commercial, formation complémentaire. Information préalable du réclamant si délai dépassé.	Courrier/courriel signé Direction (modèle A3)
5	Suivi continu	Action corrective et amélioration continue Lorsque la réclamation révèle un dysfonctionnement systémique, ouverture d'une fiche d'action corrective (procédure QUA-PRO-04) avec pilote, échéance et indicateur. Vérification d'efficacité en revue de direction. Consolidation au bilan qualité annuel.	Fiche FAC + revue de direction

6.1 Cas particuliers d'instruction

- **Réclamations multi-bénéficiaires** : lorsqu'une même réclamation concerne plusieurs stagiaires (par exemple sur une session intra), le dossier est unique et les réponses individuelles sont coordonnées.
- **Réclamations émanant d'un financeur** : elles sont traitées en priorité absolue et donnent lieu à un compte rendu spécifique transmis au financeur dans les délais qu'il a fixés.
- **Réclamations à dimension contentieuse** : dès lors qu'une demande financière, une mise en demeure ou une saisine d'autorité est mentionnée, la Direction est

informée sans délai et statue sur l'opportunité de solliciter un conseil juridique externe.

- **Réclamations relatives à l'accessibilité PSH** : le Référent Handicap est associé dès l'étape 2 et co-instruit avec le Référent Qualité.

6.2 Engagement de non-représailles

MIKFORM s'engage formellement à ne pratiquer aucune mesure défavorable à l'encontre d'un réclamant — qu'il s'agisse d'un stagiaire, d'un collaborateur ou d'un partenaire. Toute tentative de pression ou de représailles constatée serait elle-même traitée comme une non-conformité majeure du système qualité.

7. Indicateurs de performance et pilotage

Les indicateurs ci-dessous sont calculés à partir des données du registre QUA-REG-03 et alimentent le tableau de bord qualité présenté lors de chaque revue de direction. Ils sont publiés annuellement, sous forme consolidée et anonymisée, sur la page « Indicateurs Qualiopi » du site mik-form.fr.

INDICATEUR	CIBLE ENGAGÉE	FRÉQUENCE	PILOTE
Taux de réclamations enregistrées dans le registre le jour J	100 %	Continu	Réf. Qualité
Délai moyen d'accusé de réception	≤ 3 j ouvrés	Mensuel	Réf. Qualité
Délai moyen de réponse circonstanciée	≤ 15 j ouvrés	Mensuel	Réf. Qualité
Taux de réclamations soldées dans le délai engagé	≥ 95 %	Trimestriel	Direction
Taux d'actions correctives soldées dans le délai planifié	≥ 90 %	Trimestriel	Direction
Taux de récurrence (réclamation similaire dans les 12 mois)	0 %	Annuel	Direction
Volume annuel de réclamations rapporté au volume de stagiaires	Suivi	Annuel	Direction

Toute dérive significative ou répétée d'un indicateur — par exemple un dépassement du délai de réponse sur deux mois consécutifs — déclenche une analyse de causes profondes (méthode 5M ou équivalent) et l'ouverture d'une action corrective au sens de la procédure QUA-PRO-04.

8. Enregistrements, archivage et confidentialité

8.1 Enregistrements obligatoires

Le dossier complet de chaque réclamation comprend, a minima, les éléments suivants :

- la réclamation initiale et ses pièces jointes éventuelles ;
- l'accusé de réception adressé au réclamant ;
- la note d'instruction interne et les éléments de preuve recueillis ;
- la réponse circonstanciée signée par la Direction ;
- la fiche d'action corrective ouverte le cas échéant et son suivi d'efficacité.

8.2 Modalités d'archivage

Les dossiers de réclamation sont conservés sous forme numérique sécurisée (espace partagé chiffré, accès restreint au Référent Qualité et à la Direction) pendant une durée de trois (3) années à compter de la clôture du dossier. Ce délai correspond à la durée minimale recommandée pour la traçabilité qualité, et coïncide avec la durée de référence des audits de surveillance Qualiopi.

8.3 Confidentialité et protection des données

Les informations contenues dans un dossier de réclamation sont strictement confidentielles. Leur accès est limité aux personnes ayant un besoin légitime d'en connaître au titre de l'instruction. Les données à caractère personnel sont traitées dans les conditions fixées par la politique de confidentialité de MIKFORM, conforme au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Le réclamant dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, de limitation et d'effacement sur ses données personnelles, qu'il peut exercer en écrivant à contact@mikform.fr.

9. Voies de recours externes

Si la réponse apportée par MIKFORM ne satisfait pas le réclamant — ou en l'absence de réponse dans les délais engagés — celui-ci peut saisir, indépendamment ou cumulativement, les instances suivantes :

9.1 Médiateur de la consommation

Conformément à l'article L.611-1 du Code de la consommation, tout consommateur peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation compétent. Les coordonnées du médiateur auquel adhère MIKFORM sont mentionnées dans les Conditions Générales de Vente et seront actualisées sur la présente procédure après adhésion effective.

9.2 DREETS Île-de-France

La Direction Régionale de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités exerce le contrôle administratif et financier des organismes de formation. Toute saisine adressée à la

DREETS donne lieu à une réponse documentée de MIKFORM dans les délais fixés par l'autorité saisissante.

DREETS Île-de-France — 19 rue Madeleine Vionnet — 93300 Aubervilliers — idf.dreets.gouv.fr

9.3 Organisme certificateur Qualiopi

Le réclamant peut signaler à l'organisme certificateur de MIKFORM tout manquement présumé aux exigences du Référentiel National Qualité. Les coordonnées exactes seront publiées à l'issue du prochain audit de surveillance.

9.4 Défenseur des droits

En cas de discrimination ou de manquement aux droits fondamentaux, le Défenseur des droits peut être saisi gratuitement à l'adresse defenseurdesdroits.fr.

9.5 Voies juridictionnelles

Le recours aux instances administratives ou de médiation ne prive pas le réclamant du droit de saisir les juridictions compétentes (juridiction de proximité, tribunal judiciaire, tribunal de commerce selon la qualité des parties).

10. Documents associés

- **QUA-FOR-03** — Formulaire de réclamation (version stagiaire) — Annexe A1
- **QUA-FOR-04** — Modèle d'accusé de réception — Annexe A2
- **QUA-FOR-05** — Modèle de réponse circonstanciée — Annexe A3
- **QUA-REG-03** — Registre des réclamations — Annexe A4
- **QUA-FAC-XX** — Fiches d'actions correctives associées (procédure QUA-PRO-04)

Note de gestion documentaire : Tous les documents listés ci-dessus sont identifiés selon la nomenclature interne MIKFORM (XXX-TTT-NN) et tenus à jour dans la liste maîtresse des documents qualité QUA-LST-01.

ANNEXE A1 · QUA-FOR-03

Formulaire de réclamation

Ce formulaire facultatif aide le réclamant à structurer sa demande. Il peut être adressé par e-mail (contact@mik-form.fr) ou par courrier au siège de MIKFORM. Une réclamation formulée sous une autre forme reste pleinement recevable.

Section 1 — Identification du réclamant

Nom et prénom	
Qualité (stagiaire / employeur / financeur / autre)	
Entreprise (le cas échéant)	
Adresse postale	
Adresse e-mail	
Téléphone	

Section 2 — Formation concernée

Intitulé de la formation	
Date(s) de la session	
Lieu (présentiel) ou modalité (distanciel)	
Numéro de convention / contrat (si connu)	

Section 3 — Objet et description de la réclamation

Date de l'événement à l'origine de la réclamation	
Description factuelle (faits, dates, personnes, lieux)	

Attente du réclamant (réponse, correction, geste, etc.)	
Pièces jointes éventuelles	

Date : ____ / ____ / _____

Signature du réclamant :

ANNEXE A2 · QUA-FOR-04

Modèle d'accusé de réception

Modèle utilisé par le Référent Qualité pour confirmer la prise en charge d'une réclamation, dans un délai de 3 jours ouvrés à compter de sa réception.

Objet : Accusé de réception de votre réclamation — Dossier n° AAAA-NNN

Madame, Monsieur,

Nous avons bien reçu, en date du [date de réception], votre réclamation concernant [objet succinct], et nous vous remercions de nous l'avoir adressée.

Votre demande est enregistrée sous le numéro de dossier AAAA-NNN, à rappeler dans toute correspondance ultérieure. Elle sera instruite par [Nom du Référent Qualité], en lien avec la Direction de MIKFORM.

Conformément à notre procédure interne de traitement des réclamations (QUA-PRO-03), nous nous engageons à vous adresser une réponse circonstanciée dans un délai maximum de quinze (15) jours ouvrés à compter de la présente date. Si l'instruction nécessitait un délai supérieur — par exemple en raison de la complexité du dossier ou de la nécessité de recueillir des éléments complémentaires —, vous en seriez informé(e) avant l'échéance prévue.

Pendant la phase d'instruction, vous pouvez à tout moment compléter votre dossier ou solliciter un point d'avancement à l'adresse contact@mik-form.fr.

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

[Nom et fonction]

[Date]

ANNEXE A3 · QUA-FOR-05

Modèle de réponse circonstanciée

Modèle utilisé par la Direction pour clore l'instruction d'une réclamation, dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à compter de l'enregistrement initial.

Objet : Réponse à votre réclamation — Dossier n° AAAA-NNN

Madame, Monsieur,

Nous faisons suite à votre réclamation enregistrée sous la référence AAAA-NNN, dont nous avons accusé réception le [date] et qui portait sur [rappel synthétique de l'objet].

Une instruction contradictoire a été conduite par notre Référent Qualité, [Nom], au cours de laquelle nous avons examiné [éléments instruits : documents, auditions, vérifications administratives ou pédagogiques]. Cette instruction nous conduit aux conclusions suivantes :

Constats et analyse

[Exposé objectif des faits établis et de l'analyse menée. Reconnaître si possible explicitement les manquements identifiés et leur cause probable.]

Mesure(s) proposée(s)

[Description précise des mesures retenues : rectification administrative, reprise pédagogique, geste commercial, formation complémentaire, modification de procédure, etc., avec calendrier d'exécution.]

Suite donnée à votre dossier

[Préciser si une action corrective au titre du système qualité est ouverte (ref. fiche FAC), ainsi que les modalités de vérification d'efficacité.]

Nous restons à votre entière disposition pour tout échange complémentaire concernant le présent dossier. Si la présente réponse ne devait pas vous donner satisfaction, vous disposez par ailleurs des voies de recours externes décrites au paragraphe 9 de notre procédure publique de traitement des réclamations, accessible sur mik-form.fr.

Nous vous renouvelons nos remerciements pour la qualité de votre retour, qui contribue à l'amélioration continue de nos prestations.

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

Jamal BENCHRIF

Directeur — MIKFORM SAS

ANNEXE A4 · QUA-REG-03

Fiche de suivi et registre des réclamations

Le registre des réclamations est tenu par le Référent Qualité sous forme d'un tableur sécurisé, exportable annuellement pour les besoins du bilan qualité et des audits Qualiopi. Chaque ligne correspond à une réclamation distincte. Les colonnes minimales du registre sont les suivantes :

N° de dossier (format AAAA-NNN)	Identifiant unique attribué à la réclamation lors de son enregistrement.
Date de réception	Date à laquelle la réclamation est parvenue à MIKFORM (cachet de la poste, horodatage e-mail, ou date de l'appel téléphonique).
Canal de réception	E-mail / téléphone / courrier postal / formulaire / autre.
Identité du réclamant	Nom, prénom, qualité, entreprise le cas échéant.
Formation concernée	Intitulé, date de session, lieu/modalité.
Objet synthétique	Résumé en une phrase de l'insatisfaction exprimée.
Typologie	Pédagogique / administrative / financière / accessibilité / autre.
Date d'accusé de réception	Permet le calcul de l'indicateur « délai d'accusé ».
Date d'envoi de la réponse	Permet le calcul de l'indicateur « délai de réponse ».
Statut	En cours / clôturé / médiation externe / contentieux.
Mesure(s) retenue(s)	Synthèse de la décision et des actions engagées.
Action corrective ouverte (oui/non)	Référence de la fiche FAC associée le cas échéant.
Vérification d'efficacité	Date et conclusion du contrôle d'efficacité.

Confidentialité du registre : le registre est hébergé sur un espace de stockage sécurisé dont l'accès est limité au Référent Qualité et à la Direction. Toute extraction à destination d'un tiers (auditeur Qualiopi, financeur, autorité administrative) fait l'objet d'une anonymisation préalable des données nominatives non strictement nécessaires.

— *Fin du document* —