



TRAINING SCHOOL • POKER ACADEMY • POKER EVENTS

## GESTION DES RÉCLAMATIONS, DES DYSFONCTIONNEMENTS ET PLAN D'AMÉLIORATION CONTINUE

Référence : ACE-QUA-07 | Version : 2.0 | Date : 09/06/2026

Critère 7 Qualiopi – Indicateurs 32 (Réclamations), 33 (Appels), 34 (Amélioration Continue)

### 1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

La présente procédure définit les modalités de réception, d'enregistrement, d'analyse, de traitement et de suivi des réclamations formulées par tout tiers, ainsi que des dysfonctionnements internes et des appels. Elle s'applique à l'ensemble des activités de formation professionnelle dispensées par SAS ALL'IN (All'in Casino Experts – ACE).

Elle s'inscrit dans le cadre du Référentiel National Qualité (RNQ) Qualiopi et répond en particulier au Critère 7 « Amélioration continue » :

- Indicateur 32 : procédure de gestion et de suivi des réclamations
- Indicateur 33 : procédure de gestion et de suivi des appels
- Indicateur 34 : démarche d'amélioration continue fondée sur l'analyse des résultats et des dysfonctionnements

Elle est applicable à toute réclamation, appel ou dysfonctionnement, quelle qu'en soit la source : stagiaires, employeurs, financeurs, sous-traitants, formateurs ou tout autre tiers en relation avec ACE.

### 2. DÉFINITIONS

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Réclamation</b>               | Expression formelle ou informelle, par tout moyen (oral, écrit, numérique), d'une insatisfaction d'un tiers vis-à-vis des prestations, de l'organisation ou des pratiques d'ACE, pour laquelle une réponse ou une solution est attendue. |
| <b>Appel</b>                     | Demande de réexamen d'une décision prise par ACE concernant un bénéficiaire : refus d'accès à la formation, résultat d'évaluation contesté, application du règlement intérieur.                                                          |
| <b>Dysfonctionnement interne</b> | Tout écart constaté par l'équipe ACE entre les pratiques effectives et les standards définis (pédagogiques, organisationnels, réglementaires ou qualité), indépendamment de toute réclamation externe.                                   |
| <b>Action corrective</b>         | Mesure mise en œuvre pour remédier à un dysfonctionnement avéré et prévenir sa récurrence.                                                                                                                                               |

|                                           |                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Action préventive</b>                  | Mesure mise en œuvre de manière proactive pour prévenir l'apparition d'un risque ou d'un dysfonctionnement potentiel.                                                           |
| <b>Plan d'Amélioration Continue (PAC)</b> | Document synthétisant l'ensemble des actions correctives et préventives, avec responsables, délais et indicateurs de suivi, révisé a minima annuellement en revue de direction. |

### 3. CANAUX DE RÉCEPTION

ACE accepte les réclamations et appels par tous les canaux ci-dessous. Toute expression d'insatisfaction reçue oralement est immédiatement retranscrite par écrit par le récepteur et enregistrée dans le registre.

| CANAL                  | MODALITÉS                                                                                                                                    | RESPONSABLE DE RÉCEPTION        |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| <b>Courriel</b>        | <a href="mailto:francois@allinexperts.com">francois@allinexperts.com</a> ou <a href="mailto:ludo@allinexperts.com">ludo@allinexperts.com</a> | Responsable qualité / Direction |
| <b>Courrier postal</b> | 23 rue Albert Roussel – 75017 Paris                                                                                                          | Direction                       |
| <b>Téléphone</b>       | Appel entrant – retranscription écrite immédiate obligatoire                                                                                 | Tout collaborateur ACE          |
| <b>En présentiel</b>   | Lors des formations, entretiens ou permanences                                                                                               | Formateur ou Direction          |
| <b>Formulaire</b>      | Rubrique « Observations » des enquêtes de satisfaction                                                                                       | Responsable qualité             |

### 4. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Toute réclamation, quelle qu'en soit la source ou la gravité, fait l'objet du traitement structuré ci-dessous. Les délais indiqués sont des délais maximaux.

| #        | ÉTAPE                                 | DESCRIPTION                                                                                                                                                                                                                                     | DÉLAI                |
|----------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <b>1</b> | <b>Réception &amp; Enregistrement</b> | Le récepteur consigne toutes les informations dans le Registre des Réclamations (Annexe 1) : date, identité du réclamant, canal, formation concernée, objet précis. Si la réclamation est orale, elle est retranscrite immédiatement par écrit. | <b>J + 0</b>         |
| <b>2</b> | <b>Accusé de réception</b>            | ACE adresse un accusé de réception écrit (courriel ou courrier) au réclamant, confirmant la prise en compte et indiquant le délai prévisionnel de traitement.                                                                                   | <b>J + 2 ouvrés</b>  |
| <b>3</b> | <b>Analyse &amp; Instruction</b>      | Le Responsable Qualité instruit la réclamation : recueil des éléments factuels, audition des                                                                                                                                                    | <b>J + 10 ouvrés</b> |

| # | ÉTAPE                | DESCRIPTION                                                                                                                                                                                                           | DÉLAI         |
|---|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|   |                      | parties concernées si nécessaire, vérification de la conformité aux référentiels ACE et aux exigences Qualiopi.                                                                                                       |               |
| 4 | Réponse au réclamant | Une réponse écrite motivée est adressée par courriel ou courrier. Elle expose les conclusions de l'analyse, les mesures correctives retenues et les voies de recours disponibles en cas d'insatisfaction persistante. | J + 15 ouvrés |
| 5 | Actions correctives  | Si la réclamation révèle un dysfonctionnement, une action corrective est définie et consignée dans le PAC avec responsable, délai et indicateur de suivi.                                                             | Selon gravité |
| 6 | Clôture & Archivage  | La réclamation est clôturée dans le registre (date, synthèse, statut : résolu / partiellement résolu / non résolu avec justification). Archivage 5 ans minimum.                                                       | Après réponse |

En cas d'insatisfaction persistante après la réponse d'ACE, le réclamant peut saisir le médiateur compétent, la DREETS ou l'organisme certificateur PRONEO CERTIFICATION.

## 5. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES APPELS

Un appel est une demande de réexamen d'une décision administrative ou pédagogique prise par ACE. Il se distingue de la réclamation en ce qu'il vise à contester une décision formelle (refus d'inscription, résultat d'évaluation, exclusion).

### 5.1 Conditions de recevabilité

Pour être recevable, un appel doit être :

- Formulé par écrit (courriel ou courrier)
- Soumis dans un délai de 15 jours ouvrés suivant la notification de la décision contestée
- Accompagné de tous les éléments justificatifs que le demandeur souhaite verser au dossier

### 5.2 Étapes de traitement

| # | ÉTAPE                        | DESCRIPTION                                                                                                                      | DÉLAI         |
|---|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 1 | Réception & Enregistrement   | L'appel est enregistré dans le Registre des Appels (registre distinct) avec date, identité, décision contestée, motifs invoqués. | J + 0         |
| 2 | Vérification de recevabilité | ACE vérifie délai et forme. Accusé de réception ou notification d'irrecevabilité motivée envoyé au demandeur.                    | J + 2 ouvrés  |
| 3 | Instruction                  | Réexamen de la décision contestée par le Responsable Pédagogique ou la Direction, en                                             | J + 10 ouvrés |

| # | ÉTAPE                   | DESCRIPTION                                                                                                                                   | DÉLAI         |
|---|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|   |                         | toute impartialité. Le demandeur peut être entendu.                                                                                           |               |
| 4 | Décision & Notification | Notification écrite et motivée au demandeur : confirmation, modification ou annulation de la décision.                                        | J + 15 ouvrés |
| 5 | Recours externe         | En cas de désaccord persistant, le demandeur est informé de ses droits : médiateur de la formation professionnelle, juridictions compétentes. | Sur demande   |

## 6. ANALYSE ET GESTION DES DYSFONCTIONNEMENTS

Tout dysfonctionnement – qu'il résulte d'une réclamation externe, d'un constat interne ou d'un audit – fait l'objet d'une analyse structurée visant à en identifier les causes profondes et à définir des actions correctives adaptées.

### 6.1 Sources de détection

- Réclamations ou appels de tiers
- Constats lors des audits internes ou de certification Qualiopi
- Remontées terrain des formateurs ou collaborateurs
- Résultats des enquêtes de satisfaction (bénéficiaires, commanditaires, financeurs)
- Non-conformités relevées lors du suivi des indicateurs qualité

### 6.2 Méthode d'analyse (5 étapes)

- Description factuelle du dysfonctionnement (quoi, où, quand, ampleur)
- Identification des causes (méthode des 5 Pourquoi ou diagramme d'Ishikawa pour les cas complexes)
- Définition des actions correctives et/ou préventives
- Attribution d'un responsable et d'un délai de mise en œuvre
- Suivi de l'efficacité : vérification de la non-récurrence

### 6.3 Niveaux de gravité

| NIVEAU   | CRITÈRE                                                                                     | DÉLAI DE TRAITEMENT       |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Critique | Impact direct sur la sécurité, la conformité légale ou la certification Qualiopi            | Immédiat (J + 2 ouvrés)   |
| Majeur   | Impact significatif sur la qualité de la formation ou la satisfaction des parties prenantes | J + 10 ouvrés             |
| Mineur   | Écart sans impact immédiat ; à corriger dans le cadre du PAC                                | Lors de la revue suivante |

## 7. PLAN D'AMÉLIORATION CONTINUE (PAC)

ACE met en œuvre une démarche structurée d'amélioration continue fondée sur l'analyse des réclamations, appels, dysfonctionnements et résultats d'enquêtes de satisfaction. Le PAC est mis à jour en continu et révisé a minima une fois par an lors de la revue de direction.

### 7.1 Bilan annuel (revue de direction)

- Analyse statistique : nombre total, répartition par canal, nature et formation
- Délais moyens de traitement et taux de respect des délais
- Taux de satisfaction des réclamants suite à la réponse d'ACE
- Analyse des réclamations et appels récurrents ou systémiques
- Efficacité des actions correctives engagées l'année précédente
- Identification des axes d'amélioration prioritaires pour l'année suivante

### 7.2 Structure du PAC

| N° | ACTION | OBJECTIF / INDICATEUR | RESPONSABLE | DÉLAI | STATUT |
|----|--------|-----------------------|-------------|-------|--------|
| 1  |        |                       |             |       |        |
| 2  |        |                       |             |       |        |
| 3  |        |                       |             |       |        |
| 4  |        |                       |             |       |        |

Le PAC est tenu à la disposition de l'organisme certificateur (PRONEO CERTIFICATION) dans le cadre des audits Qualiopi.

## 8. RESPONSABILITÉS

| ACTEUR                                                   | RESPONSABILITÉS                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>M. François PERETTI</b><br>Président                  | Validation des actions correctives de niveau Critique. Conduite de la revue de direction annuelle. Approbation des révisions du présent document.                                    |
| <b>Responsable Qualité</b><br>(désigné par la Direction) | Tenue du Registre des Réclamations et du Registre des Appels. Coordination du traitement dans les délais. Rédaction des réponses. Élaboration du bilan annuel et mise à jour du PAC. |
| <b>Formateurs collaborateurs</b> et                      | Remontée immédiate de tout dysfonctionnement terrain. Retranscription écrite de toute réclamation orale reçue. Participation à l'analyse des causes si concernés.                    |
| <b>Tout tiers (externe)</b>                              | Possibilité de soumettre une réclamation ou un appel par tout canal à tout moment. Droit à une réponse écrite et motivée dans les délais définis.                                    |

## 9. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)

Les données personnelles collectées dans le cadre du traitement des réclamations et appels (identité, coordonnées, contenu) sont traitées par SAS ALL'IN en qualité de responsable de traitement, sur la base de l'article 6.1.f du RGPD (intérêt légitime à améliorer la qualité des prestations).

- Durée de conservation : 5 ans à compter de la clôture de la réclamation ou de l'appel
- Accès aux données : Responsable Qualité et Direction uniquement
- Droits des personnes : accès, rectification, effacement, limitation et opposition – à exercer à [contact@allin-ace.fr](mailto:contact@allin-ace.fr)
- Sécurité : registres conservés sur support sécurisé, accès protégé par authentification

## 10. HISTORIQUE DES RÉVISIONS

| VERSION    | DATE       | AUTEUR                            | MODIFICATIONS                                                                                                                               |
|------------|------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.0        | 2023       | Direction ACE                     | Version initiale                                                                                                                            |
| <b>2.0</b> | 09/06/2026 | M. François PERETTI,<br>Président | Refonte complète : harmonisation branding ACE, enrichissement Qualiopi (Critère 7 – Ind. 32, 33, 34), procédure appels, PAC structuré, RGPD |

## ANNEXE 1 – REGISTRE DES RÉCLAMATIONS (MODÈLE DE SUIVI)

Ce registre est complété pour chaque réclamation reçue. Il est tenu à jour par le Responsable Qualité, conservé sur support sécurisé et archivé 5 ans. Il est tenu à la disposition de l'organisme certificateur.

| N° | Date | Réclamant | Canal | Formation / Objet | Analyse & Action | Resp. | Statut |
|----|------|-----------|-------|-------------------|------------------|-------|--------|
| 1  |      |           |       |                   |                  |       |        |
| 2  |      |           |       |                   |                  |       |        |
| 3  |      |           |       |                   |                  |       |        |
| 4  |      |           |       |                   |                  |       |        |
| 5  |      |           |       |                   |                  |       |        |

Note : Le même modèle est utilisé pour le Registre des Appels (Annexe 2). Adapter « Formation / Objet » en « Décision contestée ».

Document établi et approuvé par :

**M. François PERETTI – Président, SAS ALL'IN (All'in Casino Experts)**

SIRET : 852 379 957 000 16 | NDA : 11 755 939 875 (DREETS) | N° TVA : FR81852379957

Certification Qualiopi N° F1706-1-R01 – PRONEO CERTIFICATION