



# Procédure d'Analyse et de Traitement des Réclamations Formulées par les Stagiaires

Version 1 du 17/01/24

## 1. Objectif de la procédure

L'objectif de cette procédure est de formaliser le processus de collecte, d'analyse et de traitement des réclamations des stagiaires dans le but d'améliorer la qualité des formations dispensées. Cette démarche s'inscrit dans un processus d'amélioration continue de nos prestations.

## 2. Public concerné

Tous les stagiaires inscrits dans les formations dispensées par l'organisme de formation peuvent émettre une réclamation à tout moment du déroulement de la formation.

## 3. Responsabilité

Le Responsable Qualité est chargé de la gestion, du traitement et du suivi des réclamations. Il assure également que toutes les réclamations sont traitées de manière confidentielle et dans les délais définis.

## 4. Moyens mis en œuvre

- **Formulaire de réclamation** : Document standard mis à disposition des stagiaires pour formaliser une réclamation, disponible en version numérique ou papier.
- **Registre des réclamations** : Outil de suivi où sont enregistrées toutes les réclamations reçues, les actions mises en œuvre, ainsi que les délais de traitement.

## 5. Description de la procédure

- **Étape 1 : Réception de la réclamation**
  - Chaque stagiaire peut formuler une réclamation soit en remplissant un formulaire de réclamation (disponible à l'accueil ou en ligne), soit en adressant directement sa réclamation par email ou lettre au Responsable Qualité.
  - La réclamation peut concerner différents aspects : le contenu pédagogique, les conditions d'apprentissage, l'organisation de la formation, l'environnement de travail, etc.
- **Étape 2 : Accusé de réception**
  - Un accusé de réception est envoyé au stagiaire dans un délai maximum de 48 heures après la réception de la réclamation, confirmant la prise en compte de celle-ci.
- **Étape 3 : Analyse de la réclamation**
  - Le Responsable Qualité analyse la réclamation en collaboration avec le formateur concerné, ou toute autre personne impliquée. Il s'assure que la réclamation est traitée de manière impartiale et rigoureuse.
  - Si besoin, le stagiaire peut être contacté pour obtenir des informations complémentaires ou pour clarifier certains aspects de sa réclamation.
- **Étape 4 : Proposition de solution**
  - Dans un délai de 10 jours ouvrables après la réception de la réclamation, une réponse est apportée au stagiaire avec une proposition de solution ou d'action corrective.
  - Cette solution peut inclure des ajustements dans la formation, des mesures disciplinaires, une médiation ou toute autre action visant à corriger la situation.
- **Étape 5 : Mise en œuvre des actions correctives**
  - Les actions correctives décidées sont mises en place dans les plus brefs délais. Le Responsable Qualité s'assure du suivi de la mise en œuvre et de l'efficacité des actions entreprises.
- **Étape 6 : Clôture de la réclamation**
  - Une fois la réclamation traitée et les actions mises en place, le Responsable Qualité informe le stagiaire de la clôture de la réclamation et vérifie sa satisfaction par rapport aux mesures prises.

- o La réclamation et toutes les actions entreprises sont archivées dans le registre des réclamations.

#### **6. Suivi et analyse des réclamations**

- Un bilan des réclamations est effectué dans le plan d'action pour identifier les récurrences ou les axes d'amélioration.

#### **7. Révision de la procédure**

Cette procédure sera révisée annuellement, ou dès qu'un dysfonctionnement majeur sera identifié, afin d'améliorer son efficacité.