**11. Mettre en œuvre une démarche d’amélioration continue par l’analyse des appréciations et des réclamations**

***Description***

L'indicateur 11 exige que l'organisme de formation mette en place un processus structuré pour recueillir, analyser et exploiter les appréciations et réclamations des bénéficiaires, dans le cadre d'une démarche d’amélioration continue. Voici un processus détaillé pour répondre à cette exigence :

**Étape 1 : Mise en place d’un dispositif de recueil des appréciations et réclamations**

1. **Définir les outils de recueil** :
   * **Questionnaires de satisfaction** :
     + À chaud : à la fin de chaque formation, pour évaluer la satisfaction immédiate.
     + À froid : quelques semaines ou mois après la formation, pour mesurer l’impact sur la pratique professionnelle.
   * **Boîte à idées ou formulaires en ligne** : pour recueillir des suggestions ou retours spontanés.
   * **Registre des réclamations** : pour formaliser et centraliser les éventuelles plaintes ou insatisfactions.
2. **Informer les bénéficiaires** :
   * Présenter les outils de recueil en début de formation (questionnaires, adresse e-mail dédiée pour les réclamations, etc.).
   * Rassurer sur la confidentialité des retours et expliquer leur importance pour l’amélioration continue.

**Étape 2 : Collecte des données**

1. **Organiser la collecte des appréciations** :
   * Distribuer les questionnaires de satisfaction à chaud en fin de session.
   * Envoyer les questionnaires à froid par e-mail ou via une plateforme en ligne.
2. **Centraliser les réclamations** :
   * Mettre en place un point de contact unique pour les réclamations (e-mail, téléphone, formulaire en ligne).
   * Assurer une traçabilité en enregistrant chaque réclamation dans un registre dédié.

**Étape 3 : Analyse des données recueillies**

1. **Analyser les appréciations** :
   * Identifier les points forts et les points faibles des formations (contenus, modalités pédagogiques, organisation, etc.).
   * Calculer des indicateurs clés :
     + Taux de satisfaction globale.
     + Taux de recommandation.
     + Évaluation des formateurs, supports pédagogiques, logistique, etc.
2. **Examiner les réclamations** :
   * Classer les réclamations par catégorie (contenu, organisation, formateurs, etc.).
   * Identifier les réclamations récurrentes ou critiques.
3. **Prioriser les actions** :
   * Repérer les problématiques nécessitant une action corrective immédiate.
   * Planifier les améliorations à moyen ou long terme.

**Étape 4 : Mise en œuvre des actions correctives**

1. **Corriger les dysfonctionnements identifiés** :
   * Adapter les contenus pédagogiques si des lacunes sont signalées.
   * Améliorer les modalités ou outils pédagogiques si des besoins spécifiques sont identifiés.
   * Renforcer la formation des intervenants si nécessaire.
2. **Communiquer sur les actions mises en œuvre** :
   * Informer les bénéficiaires et parties prenantes des actions correctives entreprises.
   * Montrer que les retours sont pris en compte dans une logique d’amélioration continue.

**Étape 5 : Suivi et évaluation des actions**

1. **Mesurer l’efficacité des actions mises en œuvre** :
   * Vérifier si les retours négatifs ou réclamations diminuent après les ajustements.
   * Évaluer l’impact des améliorations sur la satisfaction globale.
2. **Réaliser des revues régulières** :
   * Organiser des réunions périodiques pour faire le point sur les appréciations et réclamations.
   * Ajuster les plans d’action en fonction des évolutions constatées.

**Étape 6 : Traçabilité et archivage**

1. **Conserver les preuves des démarches** :
   * Questionnaires de satisfaction (à chaud et à froid).
   * Registre des réclamations et actions correctives associées.
   * Comptes rendus des réunions d’analyse et des plans d’action.
2. **Documenter la démarche d’amélioration continue** :
   * Formaliser un processus écrit décrivant la collecte, l’analyse et le traitement des retours.
   * Archiver les données pour prouver la mise en œuvre de la démarche lors d’un audit.

**Exemples de preuves à fournir lors d’un audit**

* Questionnaires de satisfaction (modèles et résultats).
* Registre des réclamations et suivi des actions associées.
* Synthèses des analyses des retours (points forts/faibles identifiés).
* Plans d’action pour les améliorations.
* Comptes rendus des réunions d’analyse ou de suivi.
* Communication envoyée aux bénéficiaires sur les actions mises en œuvre.

**Conclusion**

En suivant ce processus, **CGPC** pourra garantir une gestion efficace des appréciations et réclamations, tout en s’inscrivant dans une démarche d’amélioration continue. Cela permettra de renforcer la qualité des prestations et d’assurer la satisfaction des bénéficiaires