**17. Mettre en œuvre une démarche permettant de prendre en compte les appréciations et les réclamations formulées par les parties prenantes**

***Description***

L'indicateur 17 exige que l'organisme de formation mette en place une démarche structurée pour recueillir, traiter et analyser les appréciations et réclamations des parties prenantes (bénéficiaires, financeurs, entreprises, formateurs, etc.). Cela vise à garantir une amélioration continue et à renforcer la satisfaction des parties prenantes.

**Étape 1 : Formaliser la démarche de gestion des appréciations et réclamations**

1. **Rédiger une procédure interne** :
   * Décrire les étapes de la gestion des appréciations et réclamations :
     + Recueil.
     + Enregistrement.
     + Analyse.
     + Traitement.
     + Suivi.
   * Identifier les responsables à chaque étape (exemple : référent qualité, responsable pédagogique).
2. **Définir les objectifs de la démarche** :
   * Améliorer la satisfaction des parties prenantes.
   * Identifier les axes d’amélioration des prestations.
   * Prévenir les dysfonctionnements récurrents.
3. **Diffuser la procédure** :
   * Informer les équipes internes de la démarche et de leur rôle.
   * Communiquer aux parties prenantes les modalités pour formuler leurs appréciations ou réclamations.

**Étape 2 : Mettre en place des outils pour recueillir les appréciations et réclamations**

1. **Créer des canaux de communication dédiés** :
   * **Questionnaires de satisfaction** :
     + À chaud (fin de formation).
     + À froid (3 à 6 mois après la formation).
   * **Formulaire de réclamation** :
     + Disponible en ligne (site internet, plateforme dédiée).
     + Accessible en version papier dans les locaux.
   * **Adresse e-mail ou numéro de téléphone dédié** :
     + Pour permettre un contact direct en cas de réclamation urgente.
2. **Garantir l’accessibilité des outils** :
   * S’assurer que les outils sont accessibles à tous, y compris aux personnes en situation de handicap.
   * Proposer des supports en plusieurs formats (papier, numérique, audio si nécessaire).
3. **Informer les parties prenantes** :
   * Expliquer clairement comment formuler une appréciation ou une réclamation (par exemple, via le livret d’accueil, le site internet ou lors des réunions d’information).

**Étape 3 : Enregistrement et traçabilité des réclamations**

1. **Mettre en place un registre des réclamations** :
   * Enregistrer chaque réclamation avec les informations suivantes :
     + Date de réception.
     + Identité de l’émetteur (si connu).
     + Objet de la réclamation.
     + Description du problème ou de l’appréciation.
2. **Assurer la confidentialité** :
   * Respecter la confidentialité des informations personnelles des parties prenantes.
3. **Prioriser les réclamations** :
   * Classer les réclamations selon leur urgence et leur gravité (exemple : problème pédagogique, logistique, administratif).

**Étape 4 : Analyse des appréciations et réclamations**

1. **Identifier les tendances** :
   * Analyser régulièrement les appréciations et réclamations pour repérer les problématiques récurrentes.
   * Identifier les points forts et les axes d’amélioration.
2. **Impliquer les équipes** :
   * Organiser des réunions pour partager les retours et réfléchir collectivement aux solutions.
3. **Mettre en place des indicateurs** :
   * Nombre de réclamations reçues.
   * Délai moyen de traitement des réclamations.
   * Taux de satisfaction suite au traitement des réclamations.

**Étape 5 : Traitement des réclamations**

1. **Répondre rapidement aux réclamations** :
   * Accuser réception de la réclamation dans un délai défini (exemple : 48 heures).
   * Fournir une réponse complète dans un délai raisonnable (exemple : 10 jours ouvrés).
2. **Proposer des solutions adaptées** :
   * Apporter une réponse concrète et personnalisée à chaque réclamation.
   * Si nécessaire, proposer des actions correctives immédiates (exemple : remplacement d’un formateur, correction d’un contenu pédagogique).
3. **Communiquer avec l’émetteur** :
   * Informer l’émetteur des actions mises en œuvre pour résoudre le problème.
   * Vérifier sa satisfaction après traitement de la réclamation.

**Étape 6 : Suivi et amélioration continue**

1. **Évaluer l’efficacité des actions correctives** :
   * Vérifier si les actions mises en place ont permis de résoudre les problèmes identifiés.
   * Réaliser un suivi auprès des parties prenantes concernées.
2. **Intégrer les résultats dans la démarche qualité** :
   * Inclure les données sur les appréciations et réclamations dans les bilans qualité.
   * Mettre à jour les procédures internes si nécessaire.
3. **Communiquer les améliorations** :
   * Informer les parties prenantes des changements apportés grâce à leurs retours (exemple : mise à jour des contenus, amélioration des locaux).

**Étape 7 : Archivage et traçabilité**

1. **Conserver les preuves des réclamations et traitements** :
   * Registre des réclamations.
   * Copies des réponses apportées.
   * Plans d’action et résultats obtenus.
2. **Archiver les données pour les audits** :
   * Stocker les documents relatifs aux réclamations et appréciations pendant une durée définie (exemple : 3 à 5 ans).

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

* Procédure écrite de gestion des appréciations et réclamations.
* Registre des réclamations avec traçabilité des actions.
* Questionnaires de satisfaction (à chaud et à froid).
* Formulaires de réclamation (papier ou numérique).
* Synthèses des analyses des réclamations et appréciations.
* Plans d’action correctifs et preuves de leur mise en œuvre.
* Communication aux parties prenantes sur les améliorations apportées.

**Conclusion**

En suivant ce processus, **CGPC** pourra garantir une prise en compte efficace des appréciations et réclamations formulées par les parties prenantes. Cela permettra d’améliorer continuellement la qualité des prestations, de renforcer la satisfaction des bénéficiaires et des partenaires