**24. Prendre en compte les appréciations et les réclamations formulées par les parties prenantes**

***Description***

L'indicateur 24 exige que l’organisme de formation mette en place un dispositif structuré pour recueillir, analyser et traiter les appréciations et réclamations des parties prenantes (bénéficiaires, financeurs, entreprises, etc.). Ce processus vise à améliorer les prestations en s’appuyant sur les retours exprimés.

**Étape 1 : Mettre en place un dispositif de recueil des appréciations et réclamations**

1. **Définir les canaux de recueil** :
	* **Formulaires de satisfaction** : disponibles en ligne ou en version papier.
	* **Boîte à idées ou boîte à réclamations** : accessible physiquement ou par voie numérique.
	* **Adresse email dédiée** : pour centraliser les retours (par exemple : reclamations@organisme.com).
	* **Entretiens individuels ou collectifs** : avec les bénéficiaires, financeurs ou entreprises partenaires.
2. **Informer les parties prenantes** :
	* Communiquer sur les moyens disponibles pour exprimer leurs appréciations ou réclamations (pendant et après la formation).
	* Afficher les informations dans les locaux, sur le site internet ou dans les livrets d’accueil.
3. **Garantir l’accessibilité** :
	* S’assurer que le dispositif est accessible à tous, y compris aux personnes en situation de handicap.
	* Permettre l’expression des retours de manière anonyme si souhaité.

**Étape 2 : Collecter les appréciations et réclamations**

1. **Recueillir les appréciations** :
	* **À chaud** : juste après la prestation (par exemple, questionnaire de satisfaction).
	* **À froid** : quelques semaines ou mois après la formation, pour évaluer l’impact à moyen terme.
2. **Recueillir les réclamations** :
	* Mettre à disposition un formulaire structuré pour détailler la nature de la réclamation (contenu, organisation, formateurs, moyens techniques, etc.).
	* Encourager les parties prenantes à exprimer leurs insatisfactions de manière constructive.
3. **Centraliser les retours** :
	* Désigner une personne ou une équipe responsable de la collecte et du suivi des retours.
	* Utiliser un outil ou un tableau de suivi pour enregistrer toutes les appréciations et réclamations.

**Étape 3 : Analyser les retours**

1. **Classer les retours collectés** :
	* **Appréciations positives** : identifier les points forts à valoriser.
	* **Réclamations ou critiques** : catégoriser par thématique (contenu pédagogique, organisation, accueil, etc.).
2. **Évaluer la gravité et l’urgence des réclamations** :
	* Identifier les réclamations nécessitant une réponse immédiate (par exemple, problème de sécurité ou non-conformité).
	* Prioriser les actions en fonction de leur impact sur la qualité des prestations.
3. **Synthétiser les résultats** :
	* Produire des rapports périodiques sur les appréciations et réclamations reçues.
	* Identifier les tendances ou récurrences dans les retours.

**Étape 4 : Traiter les réclamations**

1. **Répondre rapidement aux réclamations** :
	* Accuser réception de la réclamation dans un délai défini (par exemple, 48 heures).
	* Fournir une réponse claire et personnalisée, expliquant les actions envisagées ou réalisées.
2. **Mettre en œuvre des actions correctives** :
	* Résoudre les problèmes identifiés dans les réclamations (par exemple : ajustement des contenus, amélioration des locaux, formation des équipes).
	* Informer la personne ayant formulé la réclamation des mesures prises.
3. **Suivre les réclamations jusqu’à leur résolution** :
	* Utiliser un tableau de suivi pour s’assurer que chaque réclamation est traitée.
	* Documenter les étapes de traitement et les résultats obtenus.

**Étape 5 : Exploiter les appréciations et réclamations pour améliorer les prestations**

1. **Intégrer les retours dans l’amélioration continue** :
	* Utiliser les appréciations positives pour valoriser les points forts et les bonnes pratiques.
	* S’appuyer sur les réclamations pour identifier les axes d’amélioration prioritaires.
2. **Adapter les prestations** :
	* Modifier les contenus pédagogiques, les méthodes ou les outils en fonction des retours.
	* Renforcer la formation des équipes sur les aspects critiqués (par exemple : accueil, pédagogie, gestion des groupes).
3. **Partager les résultats avec les parties prenantes** :
	* Communiquer sur les actions d’amélioration entreprises suite aux retours (par exemple : newsletter, réunions).
	* Montrer que les retours sont pris en compte et valorisés.

**Étape 6 : Assurer la traçabilité et l’archivage**

1. **Documenter les retours et leur traitement** :
	* Conserver les formulaires de satisfaction et de réclamation.
	* Archiver les échanges liés au traitement des réclamations (emails, comptes rendus).
2. **Tenir un registre des actions correctives** :
	* Lister les actions mises en œuvre pour répondre aux réclamations.
	* Suivre leur impact sur la qualité des prestations.
3. **Produire des bilans périodiques** :
	* Présenter les résultats des retours et des actions correctives lors des bilans internes ou avec les parties prenantes.

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

* Procédure écrite de gestion des appréciations et réclamations.
* Formulaires de satisfaction et de réclamation remplis.
* Tableau de suivi des réclamations (avec dates, nature de la réclamation, actions entreprises).
* Rapports d’analyse des retours (appréciations et réclamations).
* Preuves des actions correctives mises en œuvre (modifications apportées, formations réalisées).
* Communication sur les résultats des retours (emails, newsletters, comptes rendus de réunions).

**Conclusion**

En suivant ce processus, **CGPC** pourra garantir une prise en compte efficace des appréciations et réclamations formulées par les parties prenantes.