**30. Prendre en compte les appréciations et réclamations formulées par les parties prenantes, y compris les apprenants**

***Description***

L'indicateur 30 impose à l’organisme de formation de mettre en place un dispositif permettant de recueillir, traiter et suivre les appréciations et réclamations formulées par les parties prenantes (apprenants, financeurs, entreprises partenaires, etc.). Cela vise à garantir une amélioration continue des prestations proposées.

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

1. **Définir les canaux de communication** :
	* Proposer plusieurs moyens pour recueillir les retours des parties prenantes (questionnaires, e-mails, boîte à idées, plateforme en ligne).
	* Mettre en place un formulaire dédié pour les réclamations, disponible sur le site internet ou dans les locaux.
2. **Formaliser une procédure de recueil** :
	* Rédiger une procédure claire décrivant comment les appréciations et réclamations peuvent être transmises (par qui, quand, comment).
	* Assurer que cette procédure est accessible et connue de tous (affichage, guide d’accueil, site web).
3. **Sensibiliser les parties prenantes** :
	* Informer les apprenants et partenaires de l’existence du dispositif de recueil des retours.
	* Encourager les bénéficiaires à exprimer leurs appréciations ou réclamations de manière constructive.

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

1. **Mettre en place un processus de traitement structuré** :
	* Nommer une personne ou une équipe responsable du traitement des réclamations.
	* Définir des délais clairs pour chaque étape du traitement (accusé de réception, analyse, réponse).
2. **Analyser les réclamations** :
	* Identifier la nature des réclamations (pédagogique, logistique, relationnelle).
	* Prioriser les réclamations selon leur niveau d’urgence ou leur impact potentiel.
3. **Apporter une réponse adaptée** :
	* Répondre à chaque réclamation de manière personnalisée et professionnelle.
	* Proposer des solutions concrètes pour résoudre les problèmes signalés.

**Étape 3 : Suivre et documenter les réclamations**

1. **Créer un registre des réclamations** :
	* Tenir un registre permettant de suivre chaque réclamation (date, auteur, nature, traitement, résolution).
	* Documenter les actions entreprises pour chaque cas.
2. **Assurer la traçabilité** :
	* Conserver les preuves des échanges et des actions correctives mises en œuvre.
	* Garantir la confidentialité des données personnelles des parties prenantes.
3. **Évaluer la satisfaction post-traitement** :
	* Solliciter un retour des personnes ayant formulé une réclamation pour s’assurer de leur satisfaction quant au traitement apporté.

**Étape 4 : Exploiter les appréciations et réclamations pour améliorer les prestations**

1. **Analyser les retours collectés** :
	* Identifier les tendances ou récurrences dans les réclamations pour détecter les points faibles.
	* Analyser les appréciations positives pour identifier les bonnes pratiques à généraliser.
2. **Mettre en place des actions correctives** :
	* Élaborer un plan d’amélioration en fonction des retours reçus.
	* Documenter les actions entreprises pour résoudre les problèmes identifiés.
3. **Communiquer sur les améliorations** :
	* Informer les parties prenantes des actions mises en place suite à leurs retours.
	* Valoriser l’engagement de l’organisme dans une démarche d’amélioration continue.

**Étape 5 : Évaluer l’efficacité du dispositif**

1. **Suivre les indicateurs de performance** :
	* Mesurer le nombre de réclamations reçues, leur nature, et les délais de traitement.
	* Évaluer la satisfaction des parties prenantes concernant la gestion des réclamations.
2. **Améliorer le dispositif si nécessaire** :
	* Ajuster les procédures en fonction des retours sur l’efficacité du dispositif.
	* Former les équipes pour renforcer leurs compétences dans la gestion des réclamations.
3. **Réaliser un bilan annuel** :
	* Présenter un rapport annuel des réclamations et des actions correctives mises en place.
	* Utiliser ce bilan pour orienter les priorités stratégiques de l’organisme.

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

* Procédure écrite de recueil et de traitement des réclamations.
* Formulaires ou outils utilisés pour recueillir les appréciations et réclamations.
* Registre des réclamations avec traçabilité des actions entreprises.
* Exemples de réponses apportées aux réclamations.
* Plan d’amélioration basé sur les retours des parties prenantes.
* Rapports d’analyse des retours (statistiques, tendances).
* Communication sur les actions correctives et les améliorations mises en place.

**Conclusion**

En suivant ce processus, **CGPC** pourra garantir une gestion efficace et transparente des appréciations et réclamations.