

Réclamations / Amélioration continue / Formation continue / Veille

Cette procédure a pour but de définir les modalités de prise en compte et de traitement par « xxxx » des différents éléments suivants parvenant à l'organisme de formation :

- ☐ Les réclamations des stagiaires
- ☐ Les abandons des stagiaires
- ☐ Les remontées d'informations provenant des veilles réalisées
- ☐ Les non-conformités constatées en audit
- ☐ Les améliorations des formations (à la suite d'un dysfonctionnement, une difficulté ou une situation inadaptée constatée lors d'une formation)
- ☐ La mise en place d'actions correctives et préventives.

Cette procédure permet également à SPA MINCI de disposer d'une vision globale de l'ensemble des événements survenus ou qui auraient pu survenir et des solutions apportées. Ces solutions constituent la base d'un plan d'amélioration continue visant à améliorer le fonctionnement et l'organisation de l'organisme de formation.

Différentes enquêtes de satisfaction sont menées vers les parties prenantes et permettent de remonter les réclamations des stagiaires.

Les modalités de recueil, d'analyse, de relance et de diffusion sont synthétisées dans le tableau ci-après :

DESTINATAIRE	MODALITES	FREQUENCE	MODALITES D'ANALYSE DES RESULTATS	DIFFUSION DES RESULTATS
STAGIAIRE	QUESTIONNAIRE PAPIER	FIN DE FORMATION	TABLEAU DE SUIVI	INTERNET
FORMATEUR	QUESTIONNAIRE PAPIER	FIN DE FORMATION	TABLEAU DE SUIVI	NON (INTERNE)
ENTREPRISE	QUESTIONNAIRE MAIL	3 MOIS APRES	TABLEAU DE SUIVI	NON (INTERNE)
FINANCEUR	QUESTIONNAIRE MAIL	ANNUELLE	TABLEAU DE SUIVI	NON (INTERNE)

1) Réclamations

Chaque réclamation exprimée est notifiée dans le tableau « Tableau de suivi d'activité » (Onglet « Réclamations »)

Les réclamations peuvent être exprimées via différentes canaux :

- ☐ Mail
- ☐ Téléphone
- ☐ Commentaires sur les réseaux sociaux
- ☐ Courrier
- ☐ Échange physique

La réclamation est prise en compte sous 5 jours maximums et fait l'objet d'une analyse et de la mise en place des actions correctives nécessaires.

Une réponse est apportée à l'émetteur de la réclamation dans les 30 jours.

Lorsque l'analyse de la réclamation met en lumière un problème ou un dysfonctionnement récurrent ou susceptible de se reproduire, une ou des actions préventives sont inscrites au plan d'amélioration continue.

2. Amélioration continue

Le plan d'amélioration continue formalisé par l'onglet « Plan d'amélioration continue » dans le « Tableau de suivi », recense :

- ☐ Tout événement survenu ou tout écart constaté ayant perturbé ou susceptible de perturber l'organisation et le bon déroulement des formations d'une part,
- ☐ Toute opportunité d'amélioration issue de suggestion, retour d'expérience ou différentes veilles, d'autre par

Ainsi les actions prévues au plan d'amélioration, peuvent faire suite à :

- ☐ Une réclamation
- ☐ Un dysfonctionnement constaté
- ☐ Un abandon d'un ou une stagiaire en cours de formation
- ☐ L'analyse des veilles réglementaire, technologique, compétences et métiers
- ☐ La revue des indicateurs
- ☐ Une non-conformité suite à un audit
- ☐ Un retour d'expérience du formateur
- ☐ Une initiative du formateur

Chaque élément inscrit au plan d'amélioration continue, fait l'objet d'une analyse et de la programmation d'actions correctives et/ou préventives, ainsi que d'une planification dans le temps de la mise en œuvre des actions.

Le plan d'amélioration continue permet de suivre l'état d'avancement des actions engagées.

Ce tableau fait l'objet d'un examen et d'une mise à jour trimestrielle.