FORMATIONSL
CRÉONS ENSEMBLE VOTRE FORMATION

# Modalités de gestion des difficultés, aléas, réclamations

*Version 01*

*Date : 14/12/2021*

## I - Domaine d'application

Documents de référence Référentiel National Qualité, version 7 du 29 mars 2021, indicateur 31 : "Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation".

L'analyse des difficultés, aléas et réclamations permet d'identifier les manquements et pratiques inadéquates au sein de nos activités.

Cette procédure vise à définir les actions à mener lors de la réception d'une réclamation et lors de la survenue de difficultés et / ou aléas rencontrés en formation, par Soizic Lebouc FormationSL.

## II - Définition et grands principes

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un acteur au sein des parties prenantes envers l'OF ou envers ses collaborateurs.

Les causes/origines d'une réclamation et/ou d'un dysfonctionnement (aléas, difficultés) soulevé par une partie prenante peuvent comprendre : la qualité du service fourni, la relation avec le formateur, une erreur dans l'envoi de la correspondance, des dysfonctionnements d'ordre administratif, etc.

L'interlocuteur habituel de la partie prenante doit donner des réponses satisfaisantes dans ces cas. S'il constate que la demande prend la forme d'une réclamation, il l'invite à présenter une réclamation à l'OF.

Les irrégularités affectant les conditions d'organisation ou de déroulement des sessions ou n'importe quel niveau de collaboration, d'exécution ou d'échange constatées par les parties prenantes, sont signalées immédiatement à Soizic Lebouc FormationSL ou à toute personne travaillant avec l'OF qui en réfère immédiatement à Soizic Lebouc

FormationSL.

Si un acteur au sein des parties prenantes manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, tout collaborateur ou partenaire de Soizic Lebouc FormationSL doit faire face à la situation avec la meilleure diligence possible, en fonction de ses attributions et de son expérience.

Le collaborateur en informe la gérance dans les meilleurs délais. Cette dernière est juge de la nécessité de considérer le désagrément exposé par l'acteur comme une réclamation ou non.

Les réclamations adressées par les clients font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide. Chaque réclamation doit être consignée sur la fiche de réclamations et des mesures de traitement sont mises en place rapidement et consignées dans le tableau des améliorations anomalies. Les acteurs au sein des parties prenantes sont avertis des modalités de traitement des réclamations.

## III - Description du processus : modalités de traitement des réclamations :

Un traitement rapide et une gestion efficace consistent en :

- Identifier et centraliser les dysfonctionnements.

- Traiter les dysfonctionnements dans les délais.

- Veiller à la satisfaction de l'acteur à l'origine de l'émission du dysfonctionnement. - Mettre en place des actions correctives et/ou le cas échéant, des mesures d'urgence adaptées, afin de résoudre le problème et d'éviter qu'il ne s'aggrave où se reproduise.

La partie prenante adresse sa/ses réclamation(s) gratuitement par mail, par le formulaire en ligne ou par courrier postal explicite à l'OF. Il obtient une réponse dans un délai de trente jours maximums à compter de la date de réception de cette réclamation, sauf circonstances particulières justifiées.

## 1 Prise en charge des réclamations

**Réception et identification d'une réclamation**

L'information donnée à la partie prenante concernant le traitement des réclamations précise que les réclamations doivent être adressées à l'organisme de formation par mail, par le formulaire en ligne ou par courrier postal (adresse du siège social).

Néanmoins, toute demande concernant la prestation de l'OF lors de la session et pouvant constituer une réclamation est recevable, même en cas de remise de celle-ci auprès d'une autre personne qu'un membre de l'OF concerné, par exemple formulée auprès d'un prestataire en lien avec l'OF (structures d'accueil, partenaires etc.) et transmise à l'OF. Soizic Lebouc vise tous les documents identifiés comme une réclamation et leur attribue ou non le caractère de réclamation, en indiquant la date de réception et le délai de réponse imparti.

*Réclamations reçues par courrier ou par e-mail* :

Soizic Lebouc enregistre la réclamation à la date de réception du courrier dans le tableau des anomalies - améliorations.

*Réclamations reçues par le formulaire en ligne* :

Une notification est transmise à Soizic Lebouc FormationSL pour traitement. Soizic Lebouc enregistre la réclamation à la date de réception du formulaire dans le tableau des anomalies - améliorations.

*Réclamations orales* :

Il s'agit des réclamations reçues par téléphone ou au cours d'échanges en formation.

La personne ayant reçu la réclamation renseigne le formulaire de réclamation en ligne. Elle prévient sans délai Soizic Lebouc qui enregistre la réclamation dans le tableau des anomalies - améliorations.

## 2 Traitement

Les réclamations adressées par un acteur au sein des parties prenantes devront être

traitées par Soizic Lebouc.

La réclamation doit être prise en charge rapidement, et à minima dans les trente jours maximums à compter de la date de réception de cette réclamation, sauf circonstances particulières justifiées. L'OF en accuse réception auprès de l'acteur concerné, par mail ou par courrier, dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation.

Étapes du traitement :

- Renseigner le tableau des anomalies améliorations de manière précise en indiquant toutes les étapes d'échange avec l'acteur à l'origine de la réclamation et toutes autres personnes impliquées à ce sujet.

- Répondre point par point aux demandes du client.

- Réunir tout document étayant chacun des éléments de réponse fournis.

- Une fois la réponse adressée à l'acteur à l'origine de la réclamation la réclamation est jugée clôturée.

La modalité de la réponse à la réclamation se fera par mail de préférence ou par courrier simple ou par courrier recommandé avec avis de réception.

**Note :** L'analyse des dossiers de réclamation doit permettre à l'OF de définir et de mettre en place des mesures correctives, afin d'améliorer ou de corriger des défaillances internes mises en lumière par la réclamation.

## 3 Délai de réponse

Une réponse doit être apportée à l'acteur à l'origine de la réclamation dans un délai de trente jours à compter de la date de réception de la réclamation. Dans le cas où une réponse ne peut être apportée à l'acteur à l'origine de la réclamation dans le délai imparti, l'OF tient informé l'acteur à l'origine de la réclamation du déroulement du traitement de sa réclamation. Les circonstances particulières expliquant le retard ou l'impossibilité de donner une justification rapide doivent être mentionnées dans la réponse.

### 4 Clôture et archivage de la réclamation

- La réclamation est conservée et archivée pendant une durée de 5 ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la relation.

### 5 Renseignements et Réclamations

Toute demande d'information ou réclamation du Client relative à quelque sujet que ce soit devra être formulée par écrit à l'Organisme de formation ou effectuée via le formulaire en ligne disponible à cette fin sur le site internet de l'OF : http://formationsl.fr/formulaire-de-reclamation, qui s'efforcera d'y répondre dans les meilleurs délais, et sous 30 jours maximum.

## IV - Description du processus : modalités de traitement des difficultés, insatisfaction et aléas :

**La procédure décrit le processus de prise en compte et de règlement d'une difficulté, insatisfaction ou d'un aléa survenant lors d'une formation.**

**Les difficultés, insatisfactions et aléas peuvent être récoltés par oral lors de la session de formation ou sur les formulaires de recueil des appréciations des parties prenantes qui comportent des champs libres de commentaire.**

### 1 Domaine et limites d'application

La procédure s'applique lorsque la difficulté ou l'aléa impactent le bon déroulement de la formation et sont de nature à perturber l'apprentissage prévu et cela quelle qu'en soit l'origine ou la nature.

La difficulté, l'insatisfaction ou l'aléa peuvent être de nature organisationnelle, humaine, matérielle ou environnementale. Elle exclut les plaintes et réclamations des parties prenantes de son champ d'application, voir **III - Description du processus : modalités de traitement des réclamations.**

## 2 Terminologie

Difficulté, aléa, insatisfaction : événement volontaire ou pas, de nature à perturber la formation ou à perturber les apprentissages prévus.

*ÉLÉMENTS ENTRANTS* : la méthode des 5 M

- Main d'œuvre Le formateur, Les stagiaires, Le commanditaire du programme, Tiers identifié ou pas. Facteurs humains pouvant être à l'origine de la difficulté ou de l'aléa.
- Matériel
- Matière
- Milieu

*ÉLÉMENTS SORTANTS* : Résultats attendus.

- La prise en compte de l'aléa et les mesures correctrices nécessaires ont permis la poursuite du programme.
- Les mesures immédiates nécessaires à corriger la difficulté ou l'aléa, n'ont pu être mises en œuvre ou se sont avérées insuffisantes.
- Des mesures de récupération ont été proposées au commanditaire dans tous les autres cas.

## 3 Traçabilité

Tableau des améliorations - anomalies.

## 4 Étapes du processus

**3 cas de figure :**

- Difficulté, insatisfaction ou aléa mineur communiqué lors de la formation

Dès que l'événement se produit, le formateur engage avec les stagiaires et avec leur accord, les mesures nécessaires pour en réduire ou en supprimer les conséquences sur l'enseignement ou sur le bon déroulement de la formation. Avec l'accord des stagiaires, la formation se poursuit.

- Difficulté, insatisfaction ou aléa majeur communiqué lors de la formation

  Dès que l'événement se produit, le formateur et les stagiaires constatent les conséquences potentielles de l'événement sur l'enseignement ou sur le bon déroulement de la formation.

  Le commanditaire et Soizic Lebouc FormationSL sont immédiatement informés de l'évènement et de ses conséquences sur le bon déroulement du programme pédagogique. Si les causes de l'événement ou de l'aléa ne peuvent être éliminées et que la perturbation ne peut pas être résolue, la décision d'arrêt du programme est prise par le commanditaire et Soizic Lebouc FormationSL avec le formateur qui en informent les stagiaires.

  Lorsque c'est possible, des mesures sont mises en œuvre et Soizic Lebouc FormationSL organise ultérieurement et avec le formateur, la prévention de la récidive des événements ou situations perturbants. Lorsque la reprogrammation de la formation est possible, celle-ci est proposée par Soizic Lebouc FormationSL au commanditaire qui en organise la mise en place et invite les stagiaires pour la session de substitution planifiée.

- Difficulté, insatisfaction ou aléa majeur communiqué après la formation

  **Modalités de traitement :**

  - Analyse des faits,
  - Recherche des causes,
  - Recherche de solutions, compensation ou réparation adaptées aux circonstances.

- Enregistrement dans le tableau des améliorations - anomalies.
- Pas de formalisation particulière n'est faite