

Procédure de traitement des réclamations, difficultés et aléas des parties prenantes

1. Objet

La présente procédure a pour objet de définir les modalités de recueil, d'enregistrement, de traitement, de suivi et de clôture des réclamations, difficultés et aléas signalés par les parties prenantes de Cafémétrie, dans le cadre de ses prestations de formation.

Elle vise à :

- assurer une prise en charge rapide et structurée des signalements ;
- garantir une réponse adaptée aux parties prenantes concernées ;
- mettre en place, si nécessaire, des actions correctives et préventives ;
- alimenter la démarche d'amélioration continue de Cafémétrie.

2. Définitions

Aléa : événement externe, imprévisible ou non planifié, venant perturber le déroulement normal de la prestation de formation.

Difficulté : élément ou situation qui gêne, ralentit ou empêche le bon déroulement de la prestation ou l'atteinte des objectifs prévus.

Réclamation : expression écrite d'une insatisfaction, d'un désaccord, d'une demande de régularisation ou d'une demande visant à faire respecter un droit ou obtenir une réponse sur la prestation réalisée.

3. Champ d'application

La présente procédure s'applique à tout signalement émis avant, pendant ou après la prestation de formation, dès lors qu'il concerne :

- l'organisation de la formation ;
- son déroulement ;
- ses moyens humains, techniques ou matériels ;
- son accessibilité ;
- les intervenants ;
- les documents transmis ;
- ou toute situation ayant un impact sur la qualité de la prestation.

Les réclamations, difficultés et aléas peuvent être de nature organisationnelle, pédagogique, humaine, matérielle, technique, administrative ou environnementale.

4. Parties prenantes concernées

Peuvent signaler une réclamation, une difficulté ou un aléa :

- les stagiaires ;
- les clients ;
- les entreprises ;
- les financeurs ;
- les intervenants ;
- les partenaires ;
- toute autre partie prenante en lien direct avec la prestation.

5. Modalités de signalement

Les signalements peuvent être transmis gratuitement à Cafémétrie :

- par e-mail : à alice@cafemetrie.com
- via le formulaire en ligne disponible sur le site internet ;
- par courrier ;
- via le questionnaire de satisfaction rempli à la fin de chaque session ;
- ou oralement, auprès de la directrice ou d'un intervenant.

Lorsqu'un signalement est formulé oralement :

- s'il s'agit d'une difficulté ou d'un aléa, il est transmis sans délai à la directrice de Cafémétrie ;
- s'il s'agit d'une réclamation, celle-ci est formalisée par écrit par Cafémétrie via le formulaire prévu à cet effet, sur la base des éléments communiqués par la partie prenante.

Le dispositif de signalement est communiqué aux parties prenantes notamment via :

- le site internet de Cafémétrie ;
- le livret d'accueil ;
- les échanges administratifs liés à la formation ;
- les questionnaires de satisfaction ou les mails de fin de formation.

6. Réception et qualification du signalement

À réception d'un signalement, la directrice de Cafémétrie :

- en prend connaissance ;
- le qualifie comme réclamation, difficulté ou aléa ;
- évalue son niveau de gravité et d'urgence ;
- décide des mesures immédiates à mettre en œuvre si nécessaire.

Le niveau de gravité peut être qualifié comme suit :

- mineur : impact limité, sans conséquence majeure sur le déroulement de la formation ;
- significatif : impact réel sur le déroulement de la prestation ou la satisfaction de la partie prenante, nécessitant une action rapide ;
- critique : situation empêchant le bon déroulement de la prestation, portant atteinte à la sécurité, à l'accessibilité ou à la continuité de la formation, nécessitant une action immédiate.

7. Enregistrement

Tout signalement fait l'objet d'un enregistrement dans le registre de suivi des réclamations, difficultés et aléas.

Le registre comporte notamment :

- un numéro de suivi ;
- la date de réception ;
- l'identité ou la qualité de la partie prenante concernée ;
- la formation ou la session concernée ;
- la nature du signalement ;
- la description des faits ;
- le niveau de gravité ;
- les actions engagées ;
- la date de réponse ;
- la date de clôture ;
- le statut du dossier.

8. Délais de traitement

Cafémétrie accuse réception de toute réclamation écrite ou de tout signalement nécessitant un suivi individualisé dans un délai maximum de 2 jours ouvrés à compter de sa réception.

Les difficultés ou aléas nécessitant une action immédiate sont pris en charge sans délai.

Les remarques ou suggestions formulées dans les questionnaires de satisfaction sont analysées, enregistrées et traitées selon leur nature et leur niveau d'impact. Elles donnent lieu à une réponse individuelle lorsque cela est nécessaire.

Une réponse définitive ou une information sur les suites données est apportée dans un délai maximum de 30 jours calendaires, sauf circonstance particulière dûment justifiée.

En cas de difficulté ou d'aléa nécessitant une action immédiate, les mesures utiles sont mises en œuvre sans délai afin de limiter les conséquences sur la prestation.

Si le traitement nécessite un délai supplémentaire, la partie prenante concernée est informée des raisons du retard et de l'état d'avancement du dossier.

9. Traitement du signalement

La directrice de Cafémétrie assure le traitement du signalement. Elle peut, selon les cas :

- recueillir les éléments complémentaires utiles ;
- échanger avec les personnes concernées ;
- analyser les causes du dysfonctionnement ;
- mettre en place des mesures correctives immédiates ;
- décider d'actions préventives pour éviter le renouvellement de la situation ;
- informer les parties prenantes des mesures prises.

En cas de situation grave ou urgente, des mesures conservatoires ou d'urgence peuvent être prises immédiatement afin d'assurer la continuité, la sécurité ou la qualité de la prestation.

10. Actions correctives et préventives

Lorsque le signalement le justifie, Cafémétrie met en place :

- une action corrective, destinée à résoudre le problème constaté ;
- une action préventive, destinée à éviter la réapparition du dysfonctionnement.

Ces actions peuvent porter notamment sur :

- l'organisation ;
- les modalités pédagogiques ;
- les supports ;
- les moyens techniques ou matériels ;
- la communication ;
- la coordination avec les intervenants ;
- l'information des parties prenantes.

Toute action engagée est tracée dans le registre de suivi.

11. Communication avec la partie prenante concernée

Cafémétrie veille à maintenir une communication adaptée avec la partie prenante à l'origine du signalement.

À ce titre :

- un accusé de réception est adressé lorsque le signalement constitue une réclamation écrite ;
- la partie prenante est informée, si nécessaire, de l'avancement du traitement ;
- une réponse motivée est apportée à l'issue de l'instruction du dossier.

12. Clôture

Un dossier est clôturé lorsque :

- les faits ont été analysés ;
- une réponse a été apportée ;
- les mesures utiles ont été prises ou décidées ;
- les éléments de suivi ont été renseignés dans le registre.

La clôture du dossier est enregistrée avec la date correspondante.

13. Exploitation dans l'amélioration continue

Les réclamations, difficultés et aléas signalés font l'objet d'une analyse périodique par Cafémétrie afin :

- d'identifier d'éventuelles récurrences ;
- de repérer les causes principales de dysfonctionnement ;
- de mettre en place des actions d'amélioration ;
- d'alimenter la démarche d'amélioration continue.

Lorsque cela est pertinent, les actions décidées sont reportées dans les outils de suivi de l'amélioration continue de Cafémétrie.

14. Archivage et révision de la procédure

Les enregistrements et pièces associés aux réclamations, difficultés et aléas sont conservés pendant une durée minimale de 3 ans.

La présente procédure fait l'objet d'une révision régulière, au minimum annuelle, ou à chaque fois qu'une évolution de l'organisation, des pratiques ou des exigences applicables le justifie.