

PROCÉDURE DE RÉCLAMATION ET SUIVI QUALITÉ – BILAN DE COMPÉTENCES

1. Objet

La présente procédure a pour objectif de définir les modalités de recueil, de traitement et de suivi des réclamations formulées par les bénéficiaires, ainsi que le dispositif de suivi qualité mis en place par l'organisme.

2. Définition

- Une réclamation est une expression de mécontentement écrite ou orale, émise par un bénéficiaire concernant le déroulement, le contenu ou l'organisation du bilan de compétences.
- Elle se distingue d'une remarque ou d'une simple suggestion d'amélioration.

3. Modalités de dépôt d'une réclamation

Le bénéficiaire peut formuler une réclamation :

- Par écrit à l'adresse mail suivante : forbica@hotmail.com
- Par courrier à : 21 Ter rue Luis Mariano 64200 Biarritz
- À l'issue d'une séance ou dans les questionnaires d'évaluation (à chaud ou à froid).

Chaque réclamation doit être datée, identifiée et décrire le motif précis.

4. Traitement des réclamations

1. Accusé de réception : toute réclamation reçoit une réponse accusant réception sous 10 jours ouvrés.
2. Analyse : le consultant examine le motif, identifie les causes et évalue l'impact.
3. Proposition de solution : une réponse adaptée est apportée au bénéficiaire dans un délai maximal de 30 jours.
4. Clôture : une fois la solution mise en place ou le différend résolu, la réclamation est considérée comme close.

Toutes les réclamations sont consignées dans un registre de suivi des réclamations.

5. Modalités de suivi qualité

L'organisme met en œuvre un dispositif d'évaluation et d'amélioration continue :

- Évaluation à chaud : questionnaire rempli par le bénéficiaire à la fin du bilan.
- Évaluation à froid : questionnaire de suivi adressé environ 6 mois après la fin du bilan.
- Analyse annuelle des résultats (taux de satisfaction, suggestions, réclamations).
- Actions correctives : toute réclamation ou remarque significative entraîne une réflexion et, si nécessaire, une adaptation des pratiques (outils, méthodes, organisation).
- Communication : les résultats consolidés (taux de satisfaction, points d'amélioration) peuvent être communiqués aux bénéficiaires et partenaires financiers.

6. Amélioration continue

- Un bilan annuel est établi par le consultant pour identifier les forces et axes de progrès.
- Les modifications apportées (mise à jour d'outils, adaptation des modalités pédagogiques, partenariats...) sont tracées et archivées comme preuves d'amélioration continue.

MAGOT Marion

Votre consultante en bilan de
compétence

