

1. Objectif du document

Ce document vise à formaliser la procédure de traitement des réclamations exprimées par les parties prenantes, ainsi que la gestion des difficultés et aléas survenus au cours des prestations dispensées par CAPsécurité.

2. Parties concernées

- **Stagiaires** (apprenants de nos formations)
- **Entreprises** (clients et partenaires)
- **Financeurs** (OPCO, organismes de financement)
- **Équipes pédagogiques** (intervenants, formateurs)

3. Processus de gestion des réclamations

3.1 Recueil des réclamations

Toute partie prenante peut formuler une réclamation par les moyens suivants :

- **Email** : contact@capsecurite.org
- **Téléphone** : 0605358583

3.2 Traitement des réclamations

1. **Accusé de réception** : Un accusé de réception est envoyé dans un délai de 48 heures après la réception de la réclamation.
2. **Analyse de la réclamation** : Chaque réclamation est analysée par le responsable qualité en collaboration avec les équipes pédagogiques et/ou administratives concernées.
3. **Proposition de solution** : Une solution est proposée dans un délai de 1 mois à compter de la réception de la réclamation. Si la résolution nécessite plus de temps, un délai supplémentaire est communiqué.

3.3 Suivi et résolution

- Une fois la solution mise en œuvre, un suivi est effectué pour s'assurer que la réclamation est traitée de manière satisfaisante.
- Un tableau de suivi des réclamations est tenu à jour pour garantir la traçabilité des réclamations et des actions correctives.

4. Gestion des difficultés et aléas en cours de prestation

1. **Identification des difficultés** : Tout aléa ou difficulté survenant au cours de la prestation (technique, organisationnelle, pédagogique) est immédiatement signalé à la direction pédagogique ou au responsable de la formation.

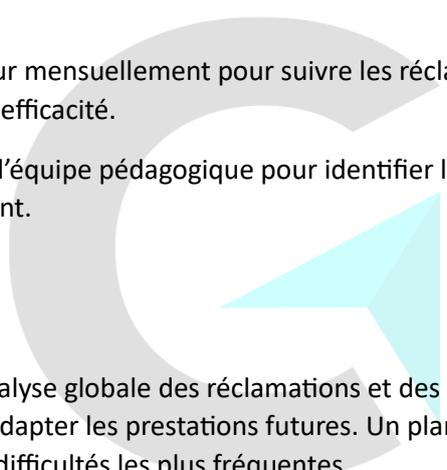
2. **Prise en charge** : L'équipe pédagogique et le responsable formation évaluent les solutions à apporter. Cela peut inclure :
 - Une réorganisation des sessions de formation (si un problème logistique survient).
 - Un soutien individuel (en cas de difficulté d'apprentissage rencontrée par un stagiaire).
 - Un ajustement du contenu pédagogique.
3. **Communication avec les parties concernées** : Un point d'information est fait avec les parties prenantes pour les tenir informées de la situation et des mesures mises en place.
4. **Mise en œuvre des actions correctives** : Les actions correctives décidées sont appliquées immédiatement, avec un suivi constant.

5. Suivi des réclamations et difficultés

- Un tableau de bord est mis à jour mensuellement pour suivre les réclamations, les difficultés rencontrées, les solutions mises en place et leur efficacité.
- Ce suivi est discuté en réunion d'équipe pédagogique pour identifier les axes d'amélioration et éviter que les mêmes situations se reproduisent.

6. Actions d'amélioration

À la fin de chaque semestre, une analyse globale des réclamations et des difficultés rencontrées est effectuée afin d'améliorer les processus et d'adapter les prestations futures. Un plan d'action est mis en place pour traiter les réclamations récurrentes ou les difficultés les plus fréquentes.



CAPSECURITÉ
FORMATIONS & COMPÉTENCES