

PROCEDURE D'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE A PARTIR DE L'ANALYSE DES APPRECIATIONS ET RECLAMATIONS

OBJET DE LA PROCEDURE

La démarche d'amélioration continue de la qualité des actions du Centre de formation s'opèrent à partir de l'analyse :

- Des questionnaires de satisfaction des stagiaires
- Des questionnaires de satisfaction du client (commanditaire de l'action), voire du financeur si différent du commanditaire
- Des questionnaires de satisfaction du formateur
- Des réclamations opérées éventuellement par un stagiaire ou une entreprise bénéficiaire d'une action de formation.

Les questionnaires de satisfaction recueillent le niveau de satisfaction des stagiaires, clients et du formateur sur l'ensemble des aspects de l'action de formation (contenu, intervenant, pédagogie, conditions matérielles et techniques, atteinte des objectifs etc.)

Le droit à réclamation est une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit. Ce droit peut s'exprimer en amont ou en aval de ladite action de formation. Le stagiaire ou l'entreprise doivent pouvoir obtenir une réponse en retour de la réclamation.

Les questionnaires de satisfaction et le droit à réclamation font l'objet d'une analyse pour mettre en place, si besoin, une démarche d'amélioration de la qualité de ses prestations, grâce à un suivi et la mise en place d'actions correctives.

Le responsable du Centre de formation se porte garant sur le suivi réalisé à chaque réclamation ou en cas d'insatisfaction constatée dans les questionnaires, en mettant en place tous les moyens envisageables pour apporter la ou les réponse(s) adaptée(s), au regard des possibilités du Centre de formation et de la réglementation en vigueur, notamment celle relative au Référentiel National Qualité.

51, rue du Vallon
49000 Angers
Tél. 06 71 53 16 91
centreformation.pdl@vyv3.fr

Siret : 84487901502888

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 52490437949 auprès de la préfecture de région des Pays de la Loire

pdl.vyv3.fr

Le centre de formation est un service géré par VYV 3 Pays de la Loire, une structure du Groupe VYV.

CIRCUIT DE LA DEMARCHE POUR LES INSATISFACTIONS CONSTATEES DANS LES QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION (stagiaires, client/Financier et formateur)

Lorsqu'une action de formation se termine, plusieurs questionnaires de satisfaction sont adressés :

- Aux stagiaires par le formateur qui leur soumet le questionnaire en fin de formation. Les stagiaires remettent ensuite le questionnaire rempli au formateur, qui les adresse à l'assistante du Centre de formation.
- Au client (et au financeur si différent) il lui est envoyé après la formation par l'assistante du Centre de formation, pour évaluer son taux de satisfaction, ainsi que 3 mois après la formation (pour une évaluation « à froid »).
- Au formateur, qui remplit systématiquement son questionnaire après chaque action de formation et le soumet à l'assistante du Centre de formation.

L'assistante du Centre de formation saisit régulièrement l'ensemble de ces questionnaires sous le logiciel AGEVAL (logiciel de démarche d'amélioration continue de la qualité de l'entreprise VYV 3 Pays de la Loire). Cette saisie permet de mettre en avant les insatisfactions/points d'amélioration – et permet de faire une synthèse de la satisfaction.

Qu'il s'agit d'une démarche d'amélioration suite au questionnaire client/financier, stagiaire ou formateur, la procédure est la même : l'assistante du Centre de formation remet l'analyse au professionnel chargé de l'ingénierie pédagogique qui met en place les actions correctives nécessaires pour apporter une réponse à l'insatisfaction :

- Auprès du formateur si l'insatisfaction relève du contenu, de la pédagogie, des supports ou du positionnement du formateur
- Auprès de l'entreprise si l'insatisfaction relève des conditions matérielles, techniques, ou de restauration
- Au sein du Centre de formation si l'insatisfaction relève de la qualité des prestations fournies, de la communication...

Les actions correctives mises en place, font l'objet d'une réponse apportée aux stagiaires, au client ou au formateur et sont consignées dans un dossier numérique prévu à cet effet.

CIRCUIT DE LA DEMARCHE POUR LES RECLAMATIONS ADRESSEES AU CENTRE DE FORMATION

Le stagiaire (ou l'entreprise externe qui est en contact direct avec le Centre de formation) est informé systématiquement de la procédure de réclamations possibles, par le biais du

livret d'accueil et des conditions générales de vente qui sont adressés avec la proposition de formation et/ou de devis.

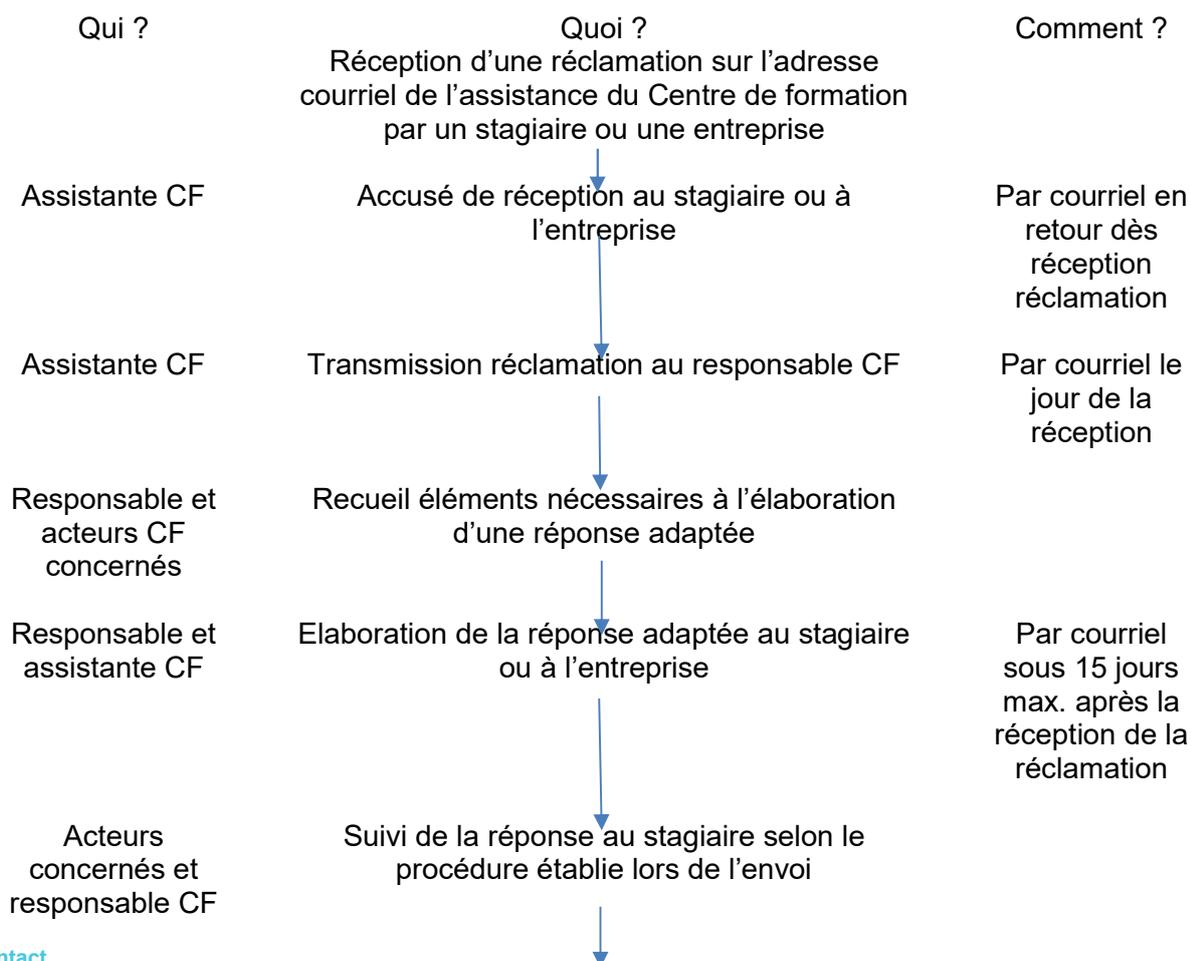
En cas de réclamations, le stagiaire (ou l'entreprise externe en contact direct avec le Centre de formation) remplit une fiche de réclamation(s), disponible sur <https://www.mfam.fr/-Centre-de-formation->

Cette fiche est adressée à l'assistante du Centre de formation Centredeformation.pdl@vyv3.fr qui informe le responsable de la réclamation. Un accusé de réception est adressé au stagiaire.

En lien avec le responsable du Centre de formation, l'assistante prépare une réponse adaptée, en concertation avec les acteurs impliqués du Centre de formation (en fonction du type de réclamation). La réponse est adressée dans un délai de 15 jours à compter de la date de réception de la réclamation. Cette réponse peut être la solution apportée à la réclamation ou bien une procédure mise en place pour satisfaire la demande du stagiaire (ou de l'entreprise).

L'ensemble des réclamations est consigné dans un dossier numérique prévu à cet effet, tenu par l'assistante du Centre de formation, y compris les réponses apportées.

Schéma de la procédure de réclamation



Contact

51 Rue du Vallon - 49000 Angers

Tél : 06 71 53 16 91

Mail : centredeformation.pdl@vyv3.fr

N° SIRET : 77560962100070

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 52490238349 auprès de la préfecture de région des Pays de la Loire

