

# Protocole de suivi des réclamations et incidents dans le but de favoriser l'amélioration continue du service rendu par le CEFRAS

## Préambule

Le CEFRAS est une association évoluant dans le domaine de la formation professionnelle. A ce titre elle conçoit et met en œuvre des actions de formation sociales et médico-sociales à destination des salariés, des personnes en reconversion professionnelle, des demandeurs d'emploi.

Le CEFRAS offre un service de formation aux établissements du secteur sociales et médico-sociales, les collectivités territoriales, les personnes physiques.

## 1. Objectifs du protocole

- Assurer un suivi efficace des réclamations et incidents à partir d'outils adaptés et mutualisés, garantir la satisfaction des parties prenantes (prospects, commanditaires, apprenants, salariés, partenaires, employeurs, financeurs) et améliorer la qualité des services rendus.
- Il s'applique à tous les salariés du CEFRAS ainsi qu'aux formateurs externes et concerne l'ensemble des réclamations et incidents portant sur les aspects logistiques, techniques, pédagogiques, administratifs ou tout évènement ou situation qui nécessite un traitement afin d'être amélioré.

## 2. Procédure de réception des réclamations et incidents

Le CEFRAS s'appuie sur diverses modalités participatives pour recueillir de la part des parties prenantes des éléments d'appréciation qualitatives sur les dimensions pédagogique, matérielle, organisationnelle, fonctionnelle, financière et relationnelle.

Les documents et les instances pour recueillir les données sont en lien avec les caractéristiques des parties prenantes et recouvrent différents canaux de réception : réunions d'équipes ou institutionnelles, réunion référents professionnels, comité de pilotage, propos spontanés, entretiens, mails et courriers, enquêtes de satisfaction, temps de régulation, bilans collectifs ou individuels, visites de stages...

## 3. Identification des réclamations et incidents, analyse et traitement :

- Les points relevés sont portés en débat dans les différentes instances et réunions : réunions d'établissements, administratives, de filières et/ou au CODIR. L'ensemble des points relevés sont compilés (sous couvert du directeur de l'établissement, de service ou de la direction générale), dans un outil de traitement dans lequel sont déposés chaque réclamation, incident ou amélioration à mettre en place.
- Dans l'instance concernée, la réclamation ou l'incident est analysé pour identifier les causes sous-jacentes (erreur dans le process, mauvaise information, problème interne, etc...). La réflexion devra permettre d'obtenir le meilleur compromis entre les expressions, les référentiels réglementaires et les moyens dont dispose le CEFRAS. L'instance va permettre de déterminer l'urgence et la priorité de la réclamation ou de l'incident en fonction de sa gravité, de son impact et de son coût et ainsi de fixer une échéance réaliste à la situation à traiter.
- Les actions à entreprendre sont définies dans l'instance afin de pouvoir agir de manière concrète sur la réclamation ou l'incident (amélioration du process, révision des coûts, amélioration de la démarche de communication, etc.).
- Une communication est mise en place vers les parties prenantes concernées afin d'informer de la solution apportée ou de l'évolution de la situation.

En fonction des objets, les délais de traitement ou de réponse peuvent être plus ou moins importants.

#### 4. Suivi post-réclamation

- **Suivi de l'efficacité de la décision prise** : En fonction de l'objet, lors de l'une des instances suivant la prise de décision, un suivi sera réalisé afin de s'assurer que la réclamation ou l'incident n'a pas ressurgi et que le problème est bien résolu sur le long terme.
- **Enquête de satisfaction** : L'envoi annuelle des enquêtes de satisfaction permettra de mesurer, l'année suivante, si la réclamation ou l'incident n'est pas ré-évoqué.

#### 5. Amélioration continue

- Le suivi des réclamations va permettre d'identifier des tendances, des problèmes récurrents ou des points faibles dans les produits ou services. Il sera un point d'appui pour améliorer les processus internes, les produits ou les services (par exemple, ajuster la formation des employés, changer de fournisseur, modifier les procédures).
- Les équipes seront informées sur l'importance d'une gestion proactive des réclamations, l'écoute des parties prenantes et la manière de traiter les réclamations avec professionnalisme.

#### 6. Confidentialité et gestion des données

- **Protection des données personnelles** : dans le cadre du traitement des réclamations, la législation sur la confidentialité des données sera respectée afin de garantir la protection des informations sensibles des parties prenantes.
- **Archivage des réclamations** : La durée d'archivage des réclamations sera en conformité avec la réglementation et la procédure de stockage sécurisée.

#### 7. Conclusion et engagement

L'engagement de l'entreprise à traiter toutes les réclamations de manière équitable, rapide et transparente, sera expliquée dans le but de maintenir une relation de confiance avec les parties prenantes.

Toute réclamation sera recueillie par les différents canaux de réception ou par mail à : [siege@cefras.com](mailto:siege@cefras.com)

Ce protocole est mis en ligne sur le site Internet du CEFRAS [www.cefras.com](http://www.cefras.com) – Rubrique « Mentions Légales ».