



PROCEDURE DE GESTION DES DEMANDES DE RECLAMATIONS, SUGGESTIONS ET SIGNALEMENTS

A l'attention des stagiaires

Le formulaire de Réclamations, suggestions et signalements est téléchargeable sur le site du CICAT. Il se compose de 2 parties : le formulaire pour la partie prenante et le formulaire pour le CICAT. Lors d'une demande, ils sont à relier et archiver ensemble dans le Registre des Réclamations, Suggestions et Signalements.

1. Objet

La présente procédure a pour objet d'organiser le recueil, l'enregistrement, l'analyse, le traitement, la réponse, la clôture et l'exploitation des réclamations, suggestions et signalements adressés à l'organisme de formation.

Elle vise à garantir une prise en compte effective des retours des parties prenantes, une réponse proportionnée et tracée, ainsi qu'une exploitation des informations dans le cadre de l'amélioration continue.

2. Définitions

Réclamation : expression formalisée d'une insatisfaction relative à une prestation, à son organisation, à son accessibilité, à ses moyens, à son contenu, à son évaluation, à sa gestion administrative ou financière, ou à tout autre aspect relevant de l'activité de l'organisme.

Suggestion : proposition d'amélioration formulée par une partie prenante en vue de faire évoluer les pratiques, les outils, les supports, l'information ou l'organisation.

Signalement : information remontée à l'organisme nécessitant une analyse ; après examen, le signalement peut être qualifié en réclamation, suggestion, incident ou non-conformité interne.

Partie prenante : bénéficiaire, apprenant, stagiaire, apprenti, entreprise, client, financeur, prescripteur, formateur, partenaire, sous-traitant ou toute autre personne concernée par la prestation.

3. Champ d'application

La procédure s'applique à l'ensemble des prestations relevant du périmètre d'activité de l'organisme de formation, à savoir « actions de sensibilisation et de formation ». Elle couvre les demandes reçues avant, pendant ou après la prestation.

4. Grands principes

Si une partie prenante souhaite partager un mécontentement ou une suggestion, elle est invitée à télécharger le formulaire Réclamations et Suggestions sur le site internet, page Formation, ou à le demander par mail à formation@cicat.fr. Si cette partie prenante en fait part au préalable de manière verbale (de vive voix ou par téléphone), son interlocuteur en informe les responsables administratifs en fournissant un compte rendu écrit des échanges oraux. Tout sera retranscrit dans le registre de suivi.

5. Responsabilités

Fonction	Responsabilités principales
Référent administratif	Reçoit la demande, accuse réception, et l'enregistre dans le registre. Il coordonne l'analyse, suit les délais, prépare la réponse et assure la clôture de la demande.
Référent administratif et formateurs/intervenants	Analysent les causes de la demande, proposent et mettent en œuvre les actions correctives ou préventives.
Formateurs et intervenants	Transmettent sans délai toute réclamation ou suggestion portée à leur connaissance et contribuent à l'analyse si nécessaire.



6. Modalités de recueil

Les réclamations, suggestions et signalements peuvent être recueillis par tout canal permettant une traçabilité suffisante.



Formulaire de
réclamations, suggest

- Formulaire dédié :
- Courriel adressé à formation@cicat.fr
- Questionnaires d'évaluation à chaud, où la partie prenante peut exprimer des réclamations, désagréments ou des suggestions dans la partie Commentaires libres.
- Entretien, échange téléphonique ou échange sur site, sous réserve d'une formalisation écrite par l'organisme.

7. Processus de traitement

La demande sera accusée réception auprès de la partie prenante, en main propre (directement), ou par mail, dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à compter de la réception de la demande.

Chaque demande est consignée dans un Registre des Réclamations, dans lequel apparaissent tous les éléments figurant sur la demande.

La réponse sera apportée à la partie prenante dans un délai maximum de 30 jours ouvrés à compter de la date de réception de celle-ci, par écrit. Elle peut être suivie d'un rdv entre les deux parties, au CICAT. En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, et/ou si aucune solution amiable n'a pu être trouvée, la partie prenante peut faire appel au Médiateur externe.