

Modalités de traitement des difficultés, réclamations et aléas

Dans le cadre de l'amélioration continue – Indicateur 31 – Référentiel Qualiopi

Objectif du document

Ce document vise à expliciter les modalités mises en place au sein de notre organisation pour recueillir, traiter et suivre les réclamations, difficultés et aléas rencontrés par les parties prenantes dans le cadre de nos actions de formation.

1. Recueil des difficultés et réclamations

Nous avons mis en place plusieurs canaux afin de permettre l'expression des réclamations, difficultés et aléas :

- Une enquête de satisfaction est systématiquement envoyée à la fin de chaque formation. Elle permet aux bénéficiaires d'exprimer librement leurs ressentis, remarques ou difficultés rencontrées ;
- De manière complémentaire, toute personne concernée peut nous faire part directement de toute difficulté ou réclamation par mail, téléphone ou message auprès de Raphaël HASARD. Il s'agit d'une template des comptes rendus des réunions relatives aux réclamations, aléas et difficultés.

2. Référent réclamations

Raphaël HASARD est le référent désigné pour le traitement des réclamations. Il est joignable via les canaux indiqués dans la signature de son mail suivants :

- Email professionnel : r.hasard@serenitysolutions.fr
- Téléphone : 0610236394
- Message direct : 0610236394

3. Modalités de traitement

Chaque réclamation ou difficulté signalée fait l'objet :

- D'un accusé de réception dans un délai de 72 heures ouvrées ;
- D'une analyse objective et, si nécessaire, d'un échange avec la personne concernée ;
- D'une action adaptée ;
- D'un enregistrement dans notre registre interne de suivi des réclamations ;
- D'un suivi dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue.

4. Engagement qualité

Notre organisation s'engage à traiter chaque réclamation avec rigueur, confidentialité et dans un esprit constructif. Les enseignements issus de ces retours permettent d'ajuster nos



pratiques, d'améliorer la qualité de nos prestations et de renforcer la satisfaction des parties prenantes.