

Procédure de gestion des réclamations

1. PRÉAMBULE

Dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue et conformément au **Référentiel National Qualité (Qualiopi)**, l'IFMS de Guéret met à disposition de l'ensemble de ses publics une procédure formalisée de gestion des réclamations.

Toute réclamation constitue une source d'analyse et d'amélioration des pratiques pédagogiques, organisationnelles et administratives de l'institut.

Une réclamation se définit comme l'expression d'une **insatisfaction avérée**, formulée par un bénéficiaire ou une partie prenante, et nécessitant une réponse ou une action de la part de l'IFMS.

2. CHAMP D'APPLICATION

La présente procédure s'applique à l'ensemble des activités de l'IFMS de Guéret, qu'elles relèvent :

- de la **formation initiale** ;
- de la **formation continue** ;
- des activités pédagogiques, administratives, logistiques ou organisationnelles.

Elle concerne :

- les apprenants et stagiaires ;
- les formateurs et intervenants ;
- les personnels de l'institut ;
- les employeurs, financeurs, partenaires et terrains de stage.

3. OBJECTIFS DE LA PROCÉDURE

Cette procédure vise à :

- permettre à toute personne concernée d'exprimer une réclamation de manière accessible et structurée ;
- garantir un **traitement équitable, objectif et traçable** des réclamations ;
- analyser les causes des dysfonctionnements signalés ;
- définir et mettre en œuvre des **actions correctives et/ou préventives** ;
- améliorer en continu la qualité des prestations proposées par l'IFMS de Guéret.

4. MODALITÉS DE DÉPÔT D'UNE RÉCLAMATION

Toute réclamation doit être formulée à l'aide du **formulaire de déclaration de réclamation** mis à disposition :

- sur le site internet de l'IFMS de Guéret ;
- sur la plateforme pédagogique.

La réclamation peut être transmise :

- par voie électronique ;
- par courrier ;
- exceptionnellement de manière orale, avec formalisation écrite par l'institut.

Afin de permettre son traitement, le formulaire doit être **complété de manière factuelle, précise et objective**. Toute réclamation incomplète pourra faire l'objet d'une demande de compléments.

5. RÉCEPTION ET ACCUSÉ DE RÉCEPTION

À réception de la réclamation :

- celle-ci est enregistrée par le **responsable qualité** ;
- un **accusé de réception** est adressé au déclarant dans un délai maximal de **7 jours ouvrés**.

Cet accusé de réception précise les modalités et délais prévisionnels de traitement.

6. ANALYSE ET TRAITEMENT DE LA RÉCLAMATION

La réclamation fait l'objet d'une analyse portant notamment sur :

- la nature des faits signalés ;
- leur gravité et leur fréquence ;
- les causes organisationnelles, pédagogiques ou administratives identifiées.

Selon la situation, l'analyse peut associer la direction, le responsable pédagogique, le responsable administratif ou toute personne concernée.

À l'issue de cette analyse, il est décidé :

- d'une **correction immédiate**, le cas échéant ;
- de la mise en place d'une **action corrective** ;
- et/ou d'une **action préventive** visant à éviter la récurrence.

Le délai de traitement est adapté à la nature et à la gravité de la réclamation, sans excéder **30 jours ouvrés**, sauf situation particulière dûment justifiée.

7. INFORMATION DU DÉCLARANT

Le déclarant est informé :

- des conclusions de l'analyse ;
- des actions décidées et de leur échéancier, lorsque cela est applicable.

Cette information est transmise selon les modalités choisies par le déclarant (courriel, téléphone ou entretien).

8. CLÔTURE ET SUIVI

La réclamation est clôturée lorsque :

- la réponse a été transmise au déclarant ;
- les actions décidées ont été mises en œuvre ou planifiées.
- -

Chaque réclamation est inscrite dans un **registre de suivi des réclamations**, garantissant la traçabilité du traitement.

L'efficacité des actions mises en œuvre est évaluée dans le cadre du **plan d'amélioration continue** de l'IFMS de Guéret.

9. EXPLOITATION QUALITÉ

L'analyse globale des réclamations (nature, récurrence, impacts, actions menées) est réalisée périodiquement dans le cadre des réunions qualité.

Ces analyses contribuent :

- à l'amélioration des pratiques professionnelles ;
- à l'évolution des procédures internes ;
- à la préparation et au maintien de la certification Qualiopi.