

PROTOCOLE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Protocole sur le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées

Ce protocole présente la manière dont l'organisme de formation gère les 3 types de réclamation cités ci après :

- Contenu de la formation
- Relationnel
- Conditions et Matériel de formation (connexion web, tableau, ...)

Ce protocole concerne les réclamations des 3 cibles suivantes :

- A. Le stagiaire
- B. Le prescripteur
- C. Le formateur

A. LE STAGIAIRE

Les modalités de recueil des réclamations des stagiaires ayant suivi une formation dispensée par l'organisme de formation Shokola : le questionnaire à chaud et le questionnaire à froid

1. Le questionnaire à chaud

Accusé de réception : message de confirmation

Texte :

« Merci de votre envoi. Notre organisme de formation a bien pris en compte vos réponses. Elles seront analysées dans les prochains jours. L'équipe reprendra contact avec vous après traitement de celles-ci. Sachez également qu'un nouveau questionnaire spécifique vous sera transmis dans les trois mois suivant la formation.

L'équipe Shokola Formation »

a) Analyse : 5 jours ouvrés

Réunion de l'équipe de l'organisme de formation avec le formateur

Rédaction de conclusions par l'équipe de Shokola Formation.

b) Traitement et Médiation

- Appel téléphonique, mail, et réunion en Visio ou en présentiel avec le stagiaire et le prestataire
- Dans le cas de réclamations, de difficultés relationnelles entre apprenants et/ou le formateur, l'équipe Shokola Formation traitera au cas par cas et privilégiera un échange verbal, utilisant les méthodes de résolution de conflit
- Dans le cas de réclamations logistique et/ou matériel, l'équipe Shokola Formation contactera les responsables du site de formation, ou du prestataire (dans le cas d'une formation dans les locaux d'un prestataire) et leur proposera des recommandations

PROTOCOLE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

en vue d'une amélioration des outils et/ou d'une sensibilisation à une meilleure accessibilité (accès PMR, renouvellement du matériel informatique, adaptation digitale aux personnes en situation de handicap ...)

Dans le cas d'une absence de réclamation, un mail de remerciement et de rappel de l'envoi d'un questionnaire à froid sera envoyé.

2. Questionnaire à froid

Accusé de réception : message de confirmation

Texte :

« Merci de votre envoi. Notre organisme de formation a bien pris en compte vos réponses. Elles seront analysées dans les prochains jours. L'équipe reprendra contact avec vous après traitement de celles-ci.

L'équipe Shokola Formation »

a) Analyse : 5 jours ouvrés

- Réunion de l'équipe de l'organisme de formation avec le formateur
- Rédaction de conclusions par l'équipe de Shokola Formation.

b) Traitement et Médiation

- Appel téléphonique, mail, et réunion en Visio ou en présentiel avec le stagiaire et le prestataire.
Dans le cas de réclamations de difficultés relationnelles entre apprenants et/ou le formateur, l'équipe Shokola Formation traitera au cas par cas et privilégiera un échange verbal, utilisant les méthodes de résolution de conflit.
- Dans le cas de réclamations logistique et/ou matériels l'équipe Shokola Formation contactera les responsables du site de formation, ou du prestataire (dans le cas d'une formation dans les locaux du prestataire) et leur proposera des recommandations en vue d'une amélioration des outils et/ou d'une sensibilisation à une meilleure accessibilité (Accès PMR, Renouvellement du matériel informatique adaptation digitale aux personnes en situation de handicap ...)

Dans le cas d'une absence de réclamation, un mail de conclusion et de remerciement sera envoyé.

PROTOCOLE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

B. LE PRESCRIPTEUR

Les modalités de recueil des réclamations du prescripteur ayant demandé une formation dispensée par l'organisme de formation Shokola : le questionnaire à froid

Accusé de réception : message de confirmation

Texte :

« Merci de votre envoi. Notre organisme de formation a bien pris en compte vos réponses. Elles seront analysées dans les prochains jours. L'équipe reprendra contact avec vous après traitement de celles-ci.

L'équipe Shokola Formation »

- 1) Analyse : 5 jours ouvrés
 - Réunion de l'équipe de l'organisme de formation avec le formateur
 - Rédaction de conclusions par l'équipe de Shokola Formation.
- 2) Traitement et Médiation
 - Appel téléphonique, mail, et réunion en Visio ou en présentiel avec le stagiaire et le prestataire.
Dans le cas de réclamations de difficultés relationnelles entre apprenants et/ou le formateur, l'équipe Shokola Formation traitera au cas par cas et privilégiera un échange verbal, utilisant les méthodes de résolution de conflit.
 - Dans le cas de réclamations logistique et/ou matériels l'équipe Shokola Formation contactera les responsables du site de formation, ou du prestataire (dans le cas d'une formation dans les locaux du prestataire) et leur proposera des recommandations en vue d'une amélioration des outils et/ou d'une sensibilisation à une meilleure accessibilité (Accès PMR, Renouvellement du matériel informatique adaptation digitale aux personnes en situation de handicap ...)

Dans le cas d'une absence de réclamation, un mail de conclusion et de remerciement sera envoyé.

PROTOCOLE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

C. LE FORMATEUR

Les modalités de recueil des réclamations du formateur pour une formation qu'il a dispensée au nom de l'organisme de formation Shokola : le questionnaire à chaud

Accusé de réception : message de confirmation

Texte :

« Merci de votre envoi. Notre organisme de formation a bien pris en compte vos réponses. Elles seront analysées dans les prochains jours. L'équipe reprendra contact avec vous après traitement de celles-ci.

L'équipe Shokola Formation »

- 1) Analyse : 5 jours ouvrés
 - Réunion de l'équipe de l'organisme de formation
 - Rédaction de conclusions par l'équipe de Shokola Formation.

- 2) Traitement et Médiation
 - Appel téléphonique, mail, et réunion en Visio ou en présentiel avec le formateur.
 - Dans le cas de réclamations de difficultés relationnelles entre apprenants et/ou le formateur, l'équipe Shokola Formation traitera au cas par cas et privilégiera un échange verbal, utilisant les méthodes de résolution de conflit.
 - Dans le cas de réclamations logistique et/ou matériels l'équipe Shokola Formation contactera les responsables du site de formation, ou du prestataire (dans le cas d'une formation dans les locaux du prestataire) et leur proposera des recommandations en vue d'une amélioration des outils et/ou d'une sensibilisation à une meilleure accessibilité (Accès PMR, Renouvellement du matériel informatique adaptation digitale aux personnes en situation de handicap ...)

Dans le cas d'une absence de réclamation, l'équipe Shokola programmera la réunion d'amélioration et d'optimisation de la formation avec le formateur.

Ce protocole est appliqué à la sortie de chaque date de formation.

Une réunion en visio ou en présentiel avec le formateur est programmée à J + 1 an suivant la date de la première formation, en vue d'une amélioration de la formation.

L'ordre du jour de cette réunion portera sur :

- L'analyse des questionnaires à chaud des stagiaires, et/ou des prestataires à J+1 an
- L'analyse des questionnaires à froid des stagiaires, et/ou des prestataires à J+1 an
- L'actualité des médias liée à la formation
- La logistique de la formation (lieux d'accueil, accès, plannings ...)
- Les nouveaux outils intégrés de l'organisme de formation (LMS ...)
- L'intégration des nouvelles compétences des formateurs
- L'évolution des contenus pédagogiques de la formation

A l'issue de cette réunion, le formateur, en concertation avec l'équipe de Shokola Formation, modifie la formation suivant les préconisations décidées.