

Procédures de Traitement des Réclamations et d'Amélioration Continue - IMP International

Ces procédures décrivent la démarche d'IMP International pour le recueil des appréciations, le traitement des réclamations et la mise en œuvre de mesures d'amélioration continue, conformément aux exigences Qualiopi.

Indicateur 30 - Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.

Indicateur

Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.

Description

Cet indicateur évalue la capacité d'IMP International à collecter de manière systématique les retours et appréciations de toutes les parties prenantes impliquées dans les prestations de formation. Ces informations sont essentielles pour évaluer la qualité perçue et identifier les axes d'amélioration.

Pratiques Mises en Place

Pratiques	Description
Questionnaires de satisfaction	Des questionnaires de satisfaction sont systématiquement administrés aux stagiaires (bénéficiaires), aux financeurs et aux entreprises partenaires à l'issue des formations.
Entretiens de suivi	Des entretiens individuels ou collectifs sont réalisés avec les apprenants et les équipes pédagogiques pour recueillir leurs appréciations et identifier les points forts et les axes d'amélioration.
Réunions pédagogiques	Des réunions régulières avec les équipes pédagogiques permettent de partager les retours, d'analyser les appréciations et de discuter des ajustements nécessaires.
Boîtes à idées	Des boîtes à idées physiques et/ou numériques sont mises à disposition pour permettre à toutes les parties prenantes de soumettre leurs suggestions et appréciations de manière anonyme si elles le souhaitent.
Enquêtes de satisfaction spécifiques	Pour le CFA, des enquêtes de satisfaction spécifiques sont menées auprès des apprentis, des tuteurs en entreprise et des entreprises d'accueil pour évaluer au contexte de l'alternance.

Indicateur 31 - Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.

Indicateur

Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.

Description

Cet indicateur évalue la capacité d'IMP International à gérer efficacement les difficultés, les réclamations et les aléas qui peuvent survenir pendant le déroulement des prestations. L'objectif est d'apporter des réponses rapides et adaptées pour assurer la continuité et la qualité de la formation.

Pratiques Mises en Place

Pratiques	Description
Procédure de traitement des réclamations	Une procédure formalisée est en place pour le recueil, l'enregistrement, le traitement et le suivi des réclamations. Elle garantit une réponse dans des délais définis.
Registre des réclamations	Un registre centralisé permet de tracer toutes les réclamations reçues, les actions menées et les résolutions apportées.
Cellule d'écoute et de médiation	Une cellule d'écoute est disponible pour les apprenants et les entreprises afin de faciliter la résolution des difficultés et des conflits, notamment dans le cadre du CFA.
Gestion des aléas	Des protocoles sont établis pour gérer les aléas (absence de formateur, problème technique, etc.) afin de minimiser leur impact sur le déroulement de la formation.
Communication transparente	Les parties prenantes sont informées des modalités de traitement des réclamations et des actions mises en œuvre pour résoudre les difficultés.

Indicateur 32 - Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.

Indicateur

Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.

Description

Cet indicateur évalue la capacité d'IMP International à utiliser les retours des parties prenantes (appréciations et réclamations) comme levier d'amélioration continue de ses prestations. L'analyse de ces données doit conduire à des actions concrètes et mesurables.

Pratiques Mises en Place

Pratiques	Description
Rapports d'analyse	Des rapports d'analyse sont produits régulièrement à partir des questionnaires de satisfaction et du registre des réclamations, synthétisant les points forts et les axes d'amélioration.
Plans d'actions correctives et préventives	Des plans d'actions sont élaborés pour corriger les non-conformités identifiées et prévenir leur réapparition. Ces plans incluent des objectifs, des responsables et des échéances.
Revue de direction	Les résultats des analyses et les plans d'actions sont présentés et discutés lors des revues de direction, impliquant la Responsable Pédagogique et Qualité (Sylvane Verdonck) et la Présidente (Marie).
Communication des améliorations	Les améliorations mises en œuvre sont communiquées aux parties prenantes concernées pour démontrer l'engagement d'IMP International dans une démarche qualité dynamique.
Suivi de l'efficacité des actions	L'efficacité des actions d'amélioration est régulièrement évaluée pour s'assurer de leur impact positif sur la qualité des prestations.