

Procédure de réclamation et démarche d'amélioration continue

1. Objet de la procédure

La présente procédure a pour objectif de définir les modalités de réception, de traitement et de suivi des réclamations formulées par les différentes parties prenantes (apprenants, entreprises partenaires, formateurs, financeurs).

Elle s'inscrit dans la démarche d'amélioration continue de l'établissement et vise à garantir la qualité des prestations de formation.

2. Définition d'une réclamation

Une réclamation correspond à toute expression d'insatisfaction relative à une prestation de formation, à l'organisation pédagogique ou administrative de l'établissement.

Les réclamations peuvent concerner par exemple :

- l'organisation des formations ;
- les modalités pédagogiques ;
- les conditions d'accueil ;
- la relation avec l'équipe pédagogique ou administrative.

3. Modalités de dépôt d'une réclamation

Toute réclamation peut être formulée par :

- courrier électronique ;
- formulaire de contact ;
- courrier postal ;
- entretien avec l'équipe pédagogique ou administrative.

Les informations suivantes doivent être précisées :

- nom et prénom du demandeur ;
- formation concernée ;
- description de la situation rencontrée ;
- date de la réclamation.

4. Traitement de la réclamation

Lorsqu'une réclamation est reçue :

- Elle est enregistrée dans un registre de suivi des réclamations.
- Une analyse de la situation est réalisée par l'équipe pédagogique ou la direction.
- Une réponse est apportée au demandeur dans un délai raisonnable.
- Si nécessaire, des actions correctives sont mises en place.

5. Suivi et traçabilité

Toutes les réclamations font l'objet d'un suivi documenté comprenant :

- la date de réception ;
- l'analyse réalisée ;
- les actions correctives mises en œuvre ;
- la date de clôture du dossier.

Ces informations sont conservées dans le registre qualité de l'établissement.

6. Analyse dans le cadre de l'amélioration continue

Les réclamations sont analysées périodiquement afin d'identifier :

- les dysfonctionnements éventuels ;
- les axes d'amélioration ;
- les actions correctives à mettre en place.

Cette analyse peut être réalisée lors :

- des réunions pédagogiques ;
- des bilans annuels qualité ;
- du conseil de perfectionnement.

7. Actions d'amélioration

Les actions d'amélioration peuvent concerner :

- l'organisation pédagogique ;
- les supports de formation ;
- les méthodes pédagogiques ;
- les processus administratifs.

Un plan d'amélioration peut être mis en place afin d'assurer le suivi des actions décidées.

8. Communication et information

L'établissement veille à informer les apprenants et les partenaires de la possibilité de formuler une réclamation.

La procédure peut être accessible via :

- le site internet ;
- le livret d'accueil ;
- les documents administratifs.

9. Responsabilités

La direction et l'équipe pédagogique sont responsables de la mise en œuvre de cette procédure et du suivi des actions d'amélioration continue.

Fait à Champs-sur-Marne, le 08 mars 2024

Signature de la Direction

**Institut Supérieur de Gestion et de
Management de l'Information (ISGMI)**
Établissement d'enseignement supérieur
technique privé
Cité Universitaire Descartes PARIS-EST
4 Rue Galilée 77420 Champs-sur-Marne
info@isgmi.fr www.isgmi.fr
SIRET : 90971740700029 APE 8542Z
NDA : 11756916575

