

Réclamations et amélioration continue

Procédure — version 3, octobre 2026

Cette procédure remplace la « Procédure d'amélioration de chaque action de formation suite aux évaluations » (2013) et la « Procédure en cas de gestion des doléances du professionnel formé » (2024). Elle traite toute insatisfaction exprimée par un professionnel formé, un établissement, un financeur ou OPCO, un formateur ou toute autre partie prenante, ainsi que les difficultés relevées dans les évaluations.

Responsable	Le référent qualité, M. David Pujolar, qui pilote le traitement et tient le registre des réclamations.
Recueil	Courriel (david@gerontosud.com), téléphone, évaluations et fiche d'analyse, compte rendu formateur, fiche de remontée des problématiques, retours des décideurs. Les modalités sont rappelées dans les CGV, le règlement intérieur et sur gerontosud.com.

Les étapes

Étape	Règle
1. Enregistrer	Toute réclamation est inscrite au registre dans les 48 heures ouvrées. Un accusé de réception est adressé au réclamant sous 5 jours ouvrés, comme le prévoient les CGV.
2. Qualifier	A — organisation (accueil, horaires, locaux, action imposée) ; B — contenu ou pédagogie ; C — comportement du formateur ; D — administratif ou commercial (convention, convocation, facture) ; E — situation grave (maltraitance, harcèlement, sécurité), traitée immédiatement selon le guide maltraitance et harcèlement.
3. Analyser	Les faits sont recueillis auprès des personnes concernées. Le formateur est toujours entendu avant toute décision. La réclamation est déclarée fondée ou non fondée.
4. Répondre	Une réponse écrite et motivée est adressée au réclamant dans les 15 jours ouvrés. Si la réclamation n'est pas fondée, la position de l'organisme est expliquée, y compris dans l'analyse des évaluations transmise au prescripteur.
5. Agir	Les mesures sont choisies selon le type (tableau ci-dessous), inscrites au registre et suivies jusqu'à leur réalisation.
6. Vérifier et clore	L'efficacité des mesures est vérifiée lors de l'action suivante ou du bilan suivant, puis la réclamation est close au registre.

Les mesures selon le type

Type	Mesures si la réclamation est fondée
A — Organisation	Informar l'établissement avec la synthèse des évaluations et l'accompagner pour les prochaines actions (convocation, salle, volontariat des participants).
B — Contenu	Le formateur retravaille son contenu, suit si besoin une formation interne ; le référent pédagogique valide les modifications, le programme est mis à jour et l'amélioration est vérifiée lors d'une action ultérieure.
C — Comportement	Réponse graduée : entretien et rappel de la charte qualité ; puis accompagnement (formation interne, co-animation, observation) ; fin de la collaboration en cas de fait grave ou de récidive.
D — Administratif	Correction du document, information du client et mise à jour du modèle selon la procédure de gestion documentaire.
E — Situation grave	Mise en sécurité, signalement selon le guide maltraitance et harcèlement, information de la direction de l'établissement et, si nécessaire, des autorités compétentes.

Un geste commercial (remise, action offerte) peut être accordé pour une réclamation fondée. Il est décidé au cas par cas par la direction.

L'amélioration continue

Après chaque action

- Une évaluation positive invite le formateur à continuer d'enrichir son contenu : expérience de terrain, formations suivies, veille, échanges d'équipe et formations internes.
- La synthèse des évaluations est établie selon le process d'évaluation. Un résultat sous le seuil fixé par ce process est analysé avec le formateur, comme une réclamation de type B.

Chaque année

- Bilan des réclamations, des évaluations, des abandons et des retours des décideurs, présenté en réunion d'équipe.
- Plan d'action inscrit au tableau de bord annuel de suivi qualité, et publication des résultats sur gerontosud.com.

Le rôle des formateurs

- Ne jamais traiter seul une réclamation avec un participant ou un établissement : la remonter le jour même par la fiche de remontée des problématiques.
- Rester factuel et coopératif lors de l'échange, y compris lorsque la réclamation le concerne.

Documents liés : registre des réclamations, fiche de remontée des problématiques, guide maltraitance et harcèlement, guide du formateur « Réclamations et non-conformités », process d'évaluation.