

# PROCÉDURE AMÉLIORATION CONTINUE

Solidarité Femmes Beaujolais s'est engagée dans une démarche qualité de ses prestations de formation. La présente procédure vise à expliquer comment un-e partie-prenant-e peut transmettre ses insatisfactions, ses réclamations, ses observations de dysfonctionnement et/ou ses propositions d'amélioration. Chacune de ces requêtes est traitée pour améliorer la qualité de notre offre et de nos services.

## Champ d'application

Toutes les actions de formation professionnelle conçues, commercialisées, animées, évaluées par Solidarité Femmes Beaujolais sont concernées, ainsi que toutes les interactions nécessaires à leur réalisation.

La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties-prenantes auxdites actions de formation professionnelle (prospects, clients, commanditaires, stagiaires, financeurs, certificateur de l'OF Solidarité Femmes Beaujolais, prescripteurs, éventuels soustraitants, institutions ayant un lien direct dans le processus desdites actions).

## Grands principes

Si une partie prenante veut manifester une insatisfaction, une réclamation, l'observation de dysfonctionnement, ou une proposition d'amélioration, elle est invitée à formaliser par écrit les éléments suivants :

- Contrat, produit ou service visé (par exemple : nom de la formation concernée) et date(s)
- Nom du commanditaire de la formation, le cas échéant
- Nom, prénom, numéro de téléphone et mail de l'interlocuteur-ric
- Préciser si l'objet concerne un sujet : logistique, pédagogique, administratif, autre
- Description explicite du défaut constaté
- tout document pouvant nous aider à répondre au mieux à votre requête

L'ensemble doit être envoyé par mail à [formation@solidarite-femmes-beaujolais.fr](mailto:formation@solidarite-femmes-beaujolais.fr) ou par voie postale à Solidarité Femmes Beaujolais, Service Formation, route de St Cyr, 69870 Lamure-sur-Azergues.

A réception, la « partie-prenante » est avertie des modalités de traitement et reçoit une réponse appropriée dans les meilleurs délais. Si besoin, le recours à un Médiateur externe peut être requis, prioritairement aux voies judiciaires usuelles, notamment en cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la requête. La confidentialité des données à caractère personnel est respectée, et la globalité de la présente procédure est conforme aux dispositions du RGPD.

## Description du processus

Un traitement rapide et efficace consiste à :

- Identifier et centraliser la requête réceptionnée par écrit
- Traiter la requête dans des délais rapides et raisonnables, et adresser une réponse au maximum dans les 30 jours suivants sa réception
- Veiller à la satisfaction de la partie-prenante
- Partager la requête avec la Direction et mettre en place des actions correctives en interne
- Établir et suivre des indicateurs liés aux requêtes des partie-prenantes, pour améliorer nos dispositifs

## Enregistrement et traitement

Chaque requête est consignée dans un registre. Dans le cas où l'écrit serait jugé incomplet, une demande d'informations complémentaires sera adressée à la partie-prenante. Les éléments figurant au registre sont :

- Numéro de la requête
- Date de réception de la demande écrite adressée par la partie-prenante
- Nom de l'interlocuteur-ric
- Intervenant-es éventuellement concerné-es (personnes physiques ou morales autres que Solidarité Femmes Beaujolais)
- Contrat, produit ou service visé
- Objet du défaut constaté, description des opérations concernées
- Identification des manquements de l'OF Solidarité Femmes Beaujolais
- Date et objet de la réponse apportée (positive ou négative en cas de demande de contre-partie)
- Actions menées en interne (avec dates) en vue de la résolution du dysfonctionnement ou du mécontentement
- Classement des pièces justificatives

Chaque requête fera en outre l'objet d'un dossier conservé pendant une durée de 7 (sept) ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la relation avec la partie prenante, en conformité avec le RGPD. Ce dossier sera composé des éléments suivants :

- La requête écrite de la partie-prenante
- Les actions et les solutions apportées à cette requête, avec toutes pièces justificatives utiles
- Une copie de la réponse apportée à la partie-prenante

## Contrôle interne

Solidarité Femmes Beaujolais établit un rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne des et de leur traitement.