

## CRITÈRE 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées

31

### INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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.

#### EXEMPLES DE PREUVES

Description et mise en œuvre de ces modalités (accusé de réception des réclamations et réponses apportées aux réclamants), enquêtes de satisfaction, analyse et traitement des réclamations formulées par les stagiaires, système de médiation, traitement des difficultés et des aléas, solutions apportées en cas d'imprévu, dialogue et communication interne, tableau de suivi des réclamations et de leur traitement.

### NIVEAU ATTENDU

Démontrer la mise en place de modalités de traitement des aléas, difficultés et réclamations.

### NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, le non-respect (même partiel) de cet indicateur entraîne une non-conformité majeure.