



Mirado Compétences

1 rue François Poutignat, 42300 Roanne
Email : admin@mirado-competences.com
Téléphone : +33 6 03 19 26 99

Modalités de Traitement des Aléas, Difficultés et Réclamations

Identification et Anticipation des Aléas

Objectif :

Identifier et anticiper les aléas potentiels pour minimiser leur impact sur le déroulement de la prestation.

Procédure :

- **Suivi régulier** : Organisation de réunions hebdomadaires avec les bénéficiaires pour détecter les difficultés à un stade précoce.
- **Évaluation continue** : Utilisation de questionnaires d'évaluation intermédiaires pour recueillir des retours sur la satisfaction et les éventuels problèmes rencontrés.

Gestion des Difficultés

Objectif :

Traiter rapidement et efficacement toute difficulté rencontrée par les bénéficiaires.

Procédure :

- **Signalement** : Les bénéficiaires peuvent signaler leurs difficultés par plusieurs canaux (email, téléphone, Extranet).
 - Email : direction@mirado-competences.com
 - Téléphone : +33 6 03 19 26 99
 - Adresse postale : 1 rue François Poutignat, 42300 Roanne
- **Analyse et Réponse** : Analyse rapide de la difficulté signalée, suivie d'une réponse et d'une solution adaptée dans les 48 heures.
- **Suivi** : Un suivi est réalisé pour s'assurer que la solution mise en place est efficace et que la difficulté est résolue.



Traitement des Réclamations

Objectif :

Offrir une procédure formelle et transparente pour traiter les réclamations des bénéficiaires.

Procédure :

1. Réception de la Réclamation :

- Les réclamations peuvent être déposées via un formulaire en ligne, par email, par courrier ou directement sur l'Extranet.
- **Coordonnées pour les réclamations :**
 - Email : direction@mirado-compétences.com
 - Téléphone : +33 6 03 19 26 99
 - Adresse postale : 1 rue François Poutignat, 42300 Roanne

2. Enregistrement de la Réclamation :

- Chaque réclamation est enregistrée dans un registre des réclamations avec un numéro de référence unique.

3. Analyse et Traitement :

- Une analyse de la réclamation est réalisée dans un délai de 5 jours ouvrés.
- Le prestataire contacte le bénéficiaire pour discuter de la réclamation et propose une solution adaptée.

4. Mise en Œuvre de la Solution :

- La solution convenue est mise en œuvre dans les 10 jours ouvrés suivant l'analyse de la réclamation.

5. Suivi et Clôture :

- Un suivi est effectué pour s'assurer que la solution est satisfaisante.
- La réclamation est clôturée une fois que le bénéficiaire confirme la résolution du problème.

6. Retour d'Expérience :

- Les réclamations font l'objet d'une analyse périodique pour identifier des tendances et améliorer continuellement la qualité des prestations.

Communication des Modalités aux Bénéficiaires

Objectif :

Assurer que les bénéficiaires sont informés des procédures de traitement des aléas, difficultés et réclamations.

Procédure :

- **Diffusion de l'information :** Les modalités sont expliquées lors des réunions d'accueil et sont disponibles sur le site internet et l'Extranet.
- **Documentation :** Ce document PDF détaillant les modalités est fourni à chaque bénéficiaire lors de l'inscription et est également disponible en téléchargement sur l'Extranet.