



Modalités de gestion des aléas & difficultés – Procédure d'identification, traitement et suivi

Un dispositif en 4 étapes.

Cette procédure est valable pour toutes les parties prenantes de la formation professionnelle (clients, commanditaires, apprenants, financeurs, institutions) et à tout moment de déroulement d'une action de formation : avant, pendant et après.

1. L'exploration de la situation pour cerner les contours de la difficulté rencontrée : source(s) et manifestation(s) de la difficulté

Les sources des aléas sont diverses : défaut de matériel sur place, défaut d'accessibilité ou de confort de la salle de formation, changement de dernière minute d'attribution de salle, difficulté d'un participant face à un contenu de formation, etc. Il appartient à l'organisme de formation d'enquêter sur les causes de cette difficulté en initiant une discussion sur site ou à distance avec la ou les personnes ressources.

Soit une action corrective est identifiable et disponible pour remédier à cette difficulté auquel cas, l'organisme de formation la formule et la met immédiatement en œuvre pendant la formation pour un retour rapide à la normale.

Soit la solution ne peut être que différée à la fin de l'action de formation : l'organisme de formation rédige un courriel à l'adresse de la ou des parties prenantes concernées pour formaliser la difficulté rencontrée et la recherche d'une solution pour compenser les effets négatifs produits par la difficulté rencontrée.

A ce stade, l'investigation a été suffisamment complète pour cerner les contours de la difficulté rencontrée.

2. L'identification des acteurs concernés et des causes de la difficulté rencontrée

A ce stade du process, les causes de la difficulté ont été identifiées ainsi que les acteurs concernés.

ANDRACOM s'engage à résoudre la difficulté rencontrée et/ou compenser ses effets négatifs dans l'exacte mesure où son apparition relève de sa responsabilité.

Si l'apparition de la difficulté rencontrée relève de la responsabilité d'une autre partie prenante, ANDRACOM formule par écrit et transmet aux personnes concernées les solutions envisagées pour engager les autres acteurs à sa résolution.

Dans tous les cas, ANDRACOM engage les discussions oralement avec toutes les parties prenantes jusqu'à trouver l'action corrective satisfaisante pour tous.



3. La recherche d'une solution acceptable dans l'intérêt des différents acteurs.

A ce stade du process, une solution orale a été trouvée dans le cadre des échanges oraux et écrits (courriels) avec les différents acteurs concernés.

ANDRACOM reformule par écrit cet accord et la propose formellement à tous les acteurs concernés par courriel. Il sera demandé dans ce courriel récapitulatif que chacune des parties prenantes répondent par écrit à ces propositions.

Dans le cas où l'une des parties prenantes formule un désaccord avec la solution proposée, il lui revient de formuler une ou plusieurs propositions alternatives. Les échanges se poursuivent jusqu'à ce que les différentes parties prenantes trouvent un accord.

4. L'action corrective à déployer et sa déclinaison en piste d'amélioration pour l'organisme de formation

A ce stade du processus, chacune des parties prenantes a été informée de la ou des difficultés survenues, a été appelée à manifester son accord sur la solution proposée ou ses propositions d'ajustements par écrit.

Dans tous les cas, un dossier est ouvert et reste actif pour tracer l'historique de tous les aléas rencontrés pendant les formations de manière à parvenir, dans la mesure du possible, à les anticiper par l'apprentissage et les feed back réguliers.

La procédure « aléas et difficultés » et les données liées au dossier sont archivés et conservés dans un « Registre des aléas » pendant une durée de 3 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.

Pour saisir ANDRACOM en vue du traitement d'un aléa ou d'une difficulté, solliciter Bénédicte DANZON, gérante & formatrice de la structure :

- Par courriel : benedicte_danzon@yahoo.fr
- Par téléphone : 06 63 30 05 75
- Par courrier postal :

ANDRACOM
26 Rte du Grand Puch
33750 Saint Germain du Puch