

# Process de gestion des Aléas et Dysfonctionnements

---

Christine  
Donati

Un aléas « est un événement imprévisible » dont l'impact peut être émotionnel, matériel, psychologique, organisationnel... Sa conséquence négative est soumise à la perception subjective des personnes. »

## **Procédure de recueil, prise en compte et traitement des aléas et difficultés liés au bon déroulement de la formation de l'EURL Christine Donati. Un dispositif en 4 étapes.**

Cette procédure est valable pour toutes les parties prenantes de la formation professionnelle (prospects, clients, commanditaires, stagiaires, financeurs, sous traitants, institutions).

### 1. L'exploration de la situation pour cerner les contours de la difficulté rencontrée

#### 1. D'où vient la difficulté ? Comment se manifeste-t-elle ?

Les sources des aléas sont diverses : défaut de matériel sur place, défaut d'accessibilité ou de confort de la salle de formation, changement imprévu du formateur, changement de dernière minute d'attribution de salle, difficulté d'un participant face à un contenu de formation, difficulté de connexion pour un distanciel, etc.

Il appartient à l'organisme de formation d'investiguer sur les causes de cette difficulté en initiant une discussion sur site ou à distance.

- 1.1. Soit la réaction immédiate est possible pour remédier à cette difficulté : auquel cas, l'organisme de formation formule la meilleure solution trouvée et la met immédiatement en œuvre pendant la formation pour un retour rapide à la normale.
- 1.2 Soit la réaction ne peut être que différée à la fin du module de formation : l'organisme de formation rédige un courrier ou courriel selon les cas, pour formaliser la difficulté rencontrée et la recherche d'une solution pour un prochain retour à la normale. A ce stade, l'investigation a été suffisamment complète pour cerner les contours de la difficulté rencontrée.

### 2. L'identification des acteurs concernés pour prendre en compte leurs responsabilités respectives

#### 2.1 Quelles sont les parties prenantes co-responsables de cette difficulté ?

- 2.1.1 A ce stade du process, les causes de la difficulté ont été identifiées ainsi que les acteurs concernés. L'organisme de formation s'engage à résoudre la difficulté rencontrée pour la part qui le concerne, avant la reprise du module suivant de la formation. Si la difficulté concerne une autre partie prenante, l'organisme de formation formule par écrit les solutions envisagées pour engager les autres acteurs à sa résolution. Dans tous les cas, l'organisme de formation 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 suite aux différents discussions et/ou échanges de mails. L'organisme de formation reformule par écrit cet accord et la propose formellement à tous les acteurs concernés par courrier A/R. Ce délai de réponse est conditionné par la réactivité de tous les acteurs concernés. Il sera demandé dans ce courrier que les différentes parties prenantes répondent par écrit à ces propositions.

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

A ce stade du process, un courrier a été adressé aux différentes parties prenantes qui sont appelées à manifester leur accord ou ajustements par écrit, et ce jusqu'à ce que les différentes parties prenantes trouvent un accord. 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 les anticiper le plus possible 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) 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.