GESTION D'UNE DIFFICULTÉ OU D'UN ALÉA LORS D'UNE FORMATION

RUBRIQUES INTRODUCTIVES

Objet

- La procédure décrit le processus de prise en compte et de règlement d'une difficulté ou d'un aléa survenant lors d'une formation.

Domaine et limites d'application

- La procédure s'applique lors la difficulté ou l'aléas impactent le bon déroulement de la formation et sont de nature à perturber l'apprentissage prévu et cela quelle qu'en soit l'origine ou la nature.
- La difficulté ou l'aléa peuvent être de nature organisationnelle, humaine, matérielle ou environnementale.
- Elle exclut les plaintes et réclamations des parties prenantes de son champ d'application, voir procédure CIRCUIT DE LA PLAINTE ET DE LA RÉCLAMATION.

Terminologie

- Difficulté, aléa : évènement volontaire ou pas, de nature à perturber la formation ou à perturber les apprentissages prévus.

Documents de référence

- Référentiel National Qualité, version 7 du 29 mars 2021, indicateur 31. 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.

ÉLÉMENTS ENTRANTS

Main d'oeuvre

- Le formateur,
- Les stagiaires,
- Le commanditaire du programme,
- Le service de formation continue de l'établissement.
- Tiers identifié ou pas.
- Facteurs humains pouvant être à l'origine de la difficulté ou de l'aléa.

Matériel

- Peut être à l'origine de la difficulté ou de l'aléa.

Matière

- Peut être à l'origine de la difficulté ou de l'aléa.

Milieu

- Peut être à l'origine de la difficulté ou de l'aléa.

ÉLÉMENTS SORTANTS

Résultats attendus

- La prise en compte de l'aléa et les mesures correctrice nécessaires ont permis la poursuite du programme.
- Les mesures immédiates nécessaires à corriger la difficulté ou l'aléa, n'ont pu être mises en œuvre ou se sont avérées insuffisante. Des mesures de récupération ont été proposées au commanditaire dans tous les autres cas.

Traçabilité & indicateurs

- Tableau d'enregistrement et de suivi des difficultés et des aléas.
- Partage de la responsabilité entre Adéquation Santé et l'établissement commanditaire dans le déploiement de mesures correctrices ou palliatives.

ÉTAPES DU PROCESSUS

1 Information du commanditaire

- Dès la signature de la convention, le commanditaire est informé de la procédure de prise en compte d'une difficulté ou d'un aléa survenant durant la formation.
- La présente procédure est annexée au RÈGLEMENT INTÉRIEUR, annexé lui-même à la convention de formation.

2 Difficulté ou aléa mineur

- Dès que l'évènement se produit, le formateur engage avec les stagiaires et avec leur accord, les mesures nécessaires pour en réduire ou en supprimer les conséquences péjoratives sur l'enseignement ou sur le bon déroulement de la formation.
- Avec l'accord des stagiaires, la formation se poursuit.
- Le commanditaire est informé *a posteriori* de l'évènement et des mesures mises en œuvre.

3 Difficulté ou aléa majeur

- Dès que l'évènement se produit, le formateur et les stagiaires constatent les conséquences péjoratives de l'évènement sur l'enseignement ou sur le bon déroulement de la formation.
- Le commanditaire ou le responsable de formation de l'établissement sont immédiatement

informés de l’évènement et de ses conséquences péjoratives sur le bon déroulement du programme pédagogique.

- Si les causes de l’évènement ou de l’aléa ne peuvent être éliminées et que la perturbation ne peut pas être résolue, la décision d’arrêt du programme est prise par le commanditaire ou le responsable de formation avec le formateur qui en informent les stagiaires.
- Lorsque c’est possible, des mesures mises en œuvre et organise ultérieurement et avec le formateur, la prévention de la récidive des évènements ou situations perturbants.
- Lorsque la reprogrammation de la formation est possible, celle-ci est proposée par le formateur au commanditaire qui en organise la mise en place et qui invite les stagiaires pour la session de substitution est planifiée.

4 Compensation

- Lorsque la formation est arrêtée, du fait d’un évènement de force majeur et dont la responsabilité ne peut être imputée à qui que ce soit, les frais de déplacement et d’hébergement sont dus au formateur.
- Lorsque la responsabilité de l’arrêt de la formation peut être imputée au formateur, les honoraires de formation ne lui seront pas dus.
- Lorsque la responsabilité de l’arrêt de la formation peut être imputée à l’établissement ou aux stagiaires sous sa responsabilité, les honoraires de formation sont dus au formateur.
- Lorsque le programme peut être reporté, les frais de déplacement et d’hébergement de la session reportée, sont dus au formateur et une nouvelle session est programmée.

5 Contestation

- À défaut d’accord ou de contestation persistante, c’est le tribunal mentionné à la convention de formation qui sera saisi.

Version 2 du 17 juillet 2023.

Siège social / Région sud
54 rue Saint Ferréol
13 001 Marseille

04 91 75 75 75

Région Nord
20/22 avenue du Général Sarrail
78 400 Chatou

contact@adequationsante.com