

PROCEDURE DE GESTION D'UNE DIFFICULTÉ RENCONTREES – D'UN ALEAS 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 lorsque la difficulté impacte le bon déroulement de la formation et est de nature à perturber l'apprentissage prévu et cela quelle qu'en soit l'origine ou la nature. La difficulté peut être de nature organisationnelle, humaine, matérielle ou environnementale. Elle exclut les plaintes et réclamations des parties prenantes de son champ d'application.

Terminologie

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

Documents de référence

Référentiel National Qualité, version 9 du 8 janvier 2024, 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'œuvre

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 correctrices 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 insuffisantes. 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 (Démarche d'amélioration continue).
Partage de la responsabilité entre Faya Pëkën 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 survenant durant la 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 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 par écrit (mail, message...) de l'évènement et de ses conséquences péjoratives sur le bon déroulement du programme pédagogique.

Si les causes de l'évènement 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 informe les stagiaires.

Lorsque c'est possible, le responsable de formation organise ultérieurement et avec le formateur, la prévention de la récurrence 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 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 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.