

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES ALÉAS ET DIFFICULTÉS et réclamation

Procédure de recueil, prise en compte et traitement des aléas et difficultés liés au bon déroulement des actions de formation réalisées par Théâtre Moderne

Un dispositif en 4 étapes.

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

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

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
- La qualité du service fourni : cours, modules, conférences, session de formation
- Une mauvaise relation avec les formateurs ; litiges, conflits, dysfonctionnements pédagogiques
- Un manque d'informations sur une situation
- Un dysfonctionnement d'ordre administratif
- Une mauvaise gestion logistique : matériel, Wi-Fi, classe
- Mauvais équilibre entre la partie théorique vs pratique
- Durée pas adaptée : "Plus de temps, 2 jours pleins et non 1 journée et demi"
- Problèmes de connexion de formation à distance

Il appartient à Théâtre Moderne avec l'aide des clients d'enquêter sur les causes de cette difficulté en initiant une discussion en présentiel ou à distance. Théâtre Moderne regarde aussi de plus près les questionnaires de satisfaction de la formation et si besoin demande des explications supplémentaires.

- 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 et/ou réclamation

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

Théâtre Moderne 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, Théâtre Moderne formule par écrit et transmet aux personnes concernées les solutions envisagées pour engager les autres acteurs à sa résolution.

Dans tous les cas, Théâtre Moderne 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 processus, une solution orale a été trouvée dans le cadre des échanges oraux et écrits (courriels) avec les différents acteurs concernés.

Théâtre Moderne informe, voire 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 réponde 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 » sur theatremoderne@gmail.com pendant une durée de 12 mois 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 Théâtre Moderne en vue du traitement d'un aléa ou d'une difficulté, solliciter Van Heuverzwyn Istvan, directeur de Théâtre Moderne

Courriel : theatremoderne@yahoo.fr - Tel : 0682357969

SITUATIONS À PARTIR DE 2024

Nom de la structure

Nom de l'interlocuteur pour l'aléas et éventuellement personnes concernées :

Email et tel de correspondance :

Date plus précisément de l'incident/réclamation/aléas :

Problématique à traiter et situations actuelles

Titre de la formation :