

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES DIFFICULTÉS ET DES ALÉAS

Référence du document : Guide de lecture du référentiel national qualité

Version 9

Périmètre :

La présente procédure vise à définir les actions à mener lors de la réception d'une réclamation ou lors de la survenue de difficultés et/ou aléas rencontrés lors d'une action de formation menée par le Cours Duffau

1. Objet de la procédure

Définir les modalités de détection, de traitement et de suivi des difficultés et aléas rencontrés au cours des prestations, afin d'assurer la qualité des services rendus et d'entrer dans une démarche d'amélioration continue.

2. Définitions

- Difficulté : Événement ou situation empêchant le bon déroulement d'une prestation (ex : absence d'un formateur, problème de compréhension du stagiaire, etc.)
 - Aléa : Événement imprévu affectant partiellement ou totalement la prestation (ex : panne informatique, grève, intempéries)
-

3. Acteurs concernés

- Référent qualité
- Coordinateur pédagogique / Responsable de formation
- Formateurs
- Apprenants
- Service administratif

4. Détection des difficultés et aléas

Les difficultés peuvent être détectées par :

- Les formateurs en cours de session
- Les apprenants via les questionnaires de satisfaction intermédiaires
- Le coordinateur lors de points de suivi
- Les outils de pilotage (tableaux de bord, indicateurs, alertes)

5. Traitement des difficultés et aléas

• Étape	Action	Responsable	Délai
1. Signalement	Recueil de l'information (oralement, par mail formation@coursduffau.fr ou via le formulaire de réclamation depuis le site web)	Formateur / Apprenant / Responsable	Dès détection
2. Enregistrement	Saisie de l'incident dans le registre des aléas et difficultés	La dirigeante	24h max
3. Analyse	Identification de la cause (technique, humaine, organisationnelle...)	La dirigeante	48h max
4. Traitement	Mise en œuvre des mesures correctives immédiates	La dirigeante	Dès validation
5. Suivi	Vérification de l'efficacité des actions menées	La dirigeante	
6. Capitalisation	Retour d'expérience et mise à jour des procédures si nécessaire	La dirigeante	

6. Archivage

Tous les enregistrements sont conservés pendant 3 ans (ou selon les exigences réglementaires applicables), dans le dossier qualité, sous format numérique sécurisé.

7. Révision de la procédure

Cette procédure est revue annuellement dans le cadre du bilan qualité, ou à la suite d'un événement majeur.