



## **Protocole de gestion des difficultés ou aléas rencontrés à l'occasion d'une action de formation et des plaintes ou réclamation exprimées face à l'événement survenu**

### **Objet du protocole**

Mode de prise en compte et de règlement d'une difficulté ou d'un aléa impactant une ou plusieurs actions de formation, quel qu'en soit l'origine ou la nature (organisation, moyens humains, matériel ou équipement, environnement), que la difficulté ou l'aléa résulte d'un acte volontaire ou non.

Le protocole s'applique lorsqu'une plainte ou une réclamation, formulées verbalement ou par écrit à l'issue d'une formation, exprime un dommage légitime ou supposé comme tel, subi par le plaignant.

HO. met en œuvre les modalités de traitement des difficultés ou des aléas rencontrés par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation (référentiel Qualiopi, indicateur 31).

### **Information :**

Ce protocole détaille le processus de traitement et de correction des aléas et difficultés, en cohérence avec la charte déontologique de HO., le règlement intérieur et les conventions de formation. Il est consultable sur le site Internet [www.heleneorzech-psy.com](http://www.heleneorzech-psy.com)

Le prestataire s'engage à consigner les événements et leur résolution dans un tableau de suivi.

### **Étapes du protocole**

#### **1/ Nature de l'événement/de la plainte correspondante**

Description de la nature de l'événement

#### **2/ Mode de formulation d'une plainte ou réclamation**

Le plaignant exprime au formateur ou formalise par écrit sa plainte ou sa réclamation.  
A réception par HO., la plainte est transmise au formateur et au commanditaire de la formation.  
Les réclamations doivent être adressées au siège de HO.  
25 rue Politzer - 94100 Saint-Maur  
[helene.orzech@gmail.com](mailto:helene.orzech@gmail.com) 0686888195

#### **3/ Instruction d'une plainte ou réclamation**

Dès réception de la plainte, la direction de HO. instruit la plainte

- Analyse des événements
- Recherche des causes et responsabilités
- Recherche de solution, compensation, ou réparation adaptée aux circonstances
- Réponse au plaignant

#### **4/ Identification de l'origine de l'événement/de la plainte correspondante**

- Origine humaine (formateur, stagiaires, commanditaire, département formation continue, tiers)
- Origine matérielle
- Origine environnementale

#### **5/ Responsabilités**

Analyse de la responsabilité

- Organisme de formation
- Formateur
- Stagiaire
- Tiers

#### **6/ Qualification de l'événement en événement Mineur ou Majeur**

- Événement mineur

Le formateur, en accord avec le ou les stagiaires, engage les mesures nécessaires à la poursuite du programme, en supprimant ou minimisant les conséquences péjoratives sur son bon déroulement.

L'action de formation se poursuit.

Le donneur d'ordre est informé à posteriori de l'événement et des mesures prises.

- Événement majeur

Le donneur d'ordre est informé immédiatement de l'événement et des conséquences sur le déroulement de l'action de formation.

Si les causes de l'aléa ou de la difficulté ne peuvent être éliminées et la perturbation résolue, la décision d'arrêter le programme est prise par le donneur d'ordre et le formateur.

Le ou les stagiaires sont informés.

Des mesures sont prises pour prévenir ultérieurement la récurrence d'un événement similaire.

L'organisme organise autant que possible la mise en place d'une action de formation de substitution.

#### **7/ Résultat attendu/obtenu**

Aléa ou difficulté :

- Les mesures correctrices ont permis la poursuite du programme
- Les mesures immédiates n'ont pas pu être mises en œuvre ou n'ont pas suffi à permettre la poursuite du programme, des mesures de récupération ont été proposées au commanditaire.

Plainte ou réclamation :

- Une plainte ou une réclamation a été reçue par HO.
- Une mesure de règlement ou une compensation ont été convenues avec le plaignant



## **8/ Compensations**

Lorsque l'action de formation est arrêtée du fait d'un événement de force majeure et dont la responsabilité ne peut pas être imputée à qui que ce soit, le formateur est en droit de demander un dédommagement à hauteur des frais engagés

Lorsque l'arrêt de la formation est imputé au formateur, les honoraires de la formation ne lui sont pas dûs.

Lorsque l'arrêt de la formation est imputé à l'organisme de formation ou aux stagiaires, les honoraires de la formation sont dûs au formateur.

Lorsque le programme peut être reporté, une nouvelle session est programmée et les frais engagés par le formateur lui sont dûs.

## **9/ Clôture d'un événement**

Aléa ou difficulté : lorsqu'une mesure de poursuite du programme ou de récupération a été proposée et acceptée.

Plainte ou réclamation : à la signature d'un accord entre les parties ayant convenu d'une solution ou d'une compensation.



## **10/ Contestations**

En cas de contestation persistante, à défaut d'accord, le tribunal mentionné à la convention est saisi.

## **11/ Traçabilité**

Tenue d'un tableau d'enregistrement et de suivi des événements constituant des aléas ou des difficultés comportant :

- Réception d'une information/plainte/signalement par évaluation
- Nature de l'évènement / de la plainte ou réclamation
- Évènement Mineur ou Majeur
- Origine
- Responsabilité
- Mesures prises
- Résultat (poursuite ou arrêt de l'action de formation)
- Information
- Règlement amiable et/ou compensation / Saisie du tribunal mentionné à la convention
- Clôture de l'évènement
- Indicateurs statistiques

	QUI ?	ACTION
RECLAMATION (verbale ou écrite)	DONNEUR D'ORDRE STAGIAIRE(S) FORMATEUR DIRECTION DE HO.	INFORMATION => DIRECTION DE HO. <= DONNEUR D'ORDRE
MODE DE CONTACT	DONNEUR D'ORDRE STAGIAIRE(S) FORMATEUR DIRECTION DE HO.	Échange verbal Questionnaire satisfaction Tél Courriel Courrier
DECOUVERTE DE L'ÉVÉNEMENT/ DE LA PLAINTÉ	STAGIAIRE(S) s'adresse à : => 1/ DIRECTION DE HO. => 2/ FORMATEUR => 3/ COMMANDITAIRE / FINANCEUR	DESCRIPTION DE L'ÉVÉNEMENT + INFORMATION
	FORMATEUR s'adresse à : => 1/ DIRECTION DE HO. => 2/ STAGIAIRES => 3/ COMMANDITAIRE / FINANCEUR	
	DIRECTION DE HO. s'adresse à : => 1/ FORMATEUR => 2/ STAGIAIRES => 3/ COMMANDITAIRE / FINANCEUR	
ACCUSE DE RECEPTION	Par => 1/ HO. => 2/ FORMATEUR => 3/ AUTRE	Tél Courriel Courrier
ANALYSE DE L'ORIGINE	DIRECTION DE HO. RECUEIL D'INFORMATION AUPRES DES DIFFÉRENTES SOURCES	ORIGINE HUMAINE ? ORIGINE MATÉRIELLE ? ORIGINE ENVIRONNEMENTALE ? 
ANALYSE DES RESPONSABILITÉS		HO. ? FORMATEUR ? STAGIAIRE(S) ? TIERS ? 
ANALYSE DE L'IMPACT SUR LA FORMATION/ L'ACCOMPAGNEMENT		QUALIFICATION ÉVÉNEMENT <b>MINEUR</b> ? ÉVÉNEMENT <b>MAJEUR</b> ?
RESOLUTION	FORMATEUR/STAGIAIRES	<b>MINEUR</b> : MAINTIEN/POURSUITE DU PROGRAMME DE FORMATION
	DIRECTION DE HO.	<b>MAJEUR</b> : REPORT OU ANNULATION DE LA FORMATION
REPORTING/ REPONSE DE LA PLAINTÉ REPONSE	DIRECTION DE HO.	INFORMATION => DONNEUR D'ORDRE => STAGIAIRES => FORMATEUR
PROPOSITION DE COMPENSATION ET/OU DEDOMMAGEMENT  ACCORD AMIABLE /CONVENTION	DIRECTION DE HO.	=> DONNEUR D'ORDRE => STAGIAIRES
CLÔTURE OU CONTESTATION SAISIE DU TRIBUNAL COMPÉTENT	DIRECTION DE HO. DONNEUR D'ORDRE STAGIAIRE	