

## Procédure de gestion des Aléas, Difficultés, Réclamations à UFORCA-Lyon

### Aléa, Difficulté

#### 1. Définition

Aléa : évènement externe imprévisible qui implique une perturbation

Difficulté : élément qui empêche ou gêne dans la réalisation de la prestation

#### 2. Champ d'application

Cette procédure est valable pour toutes les parties prenantes de la formation professionnelle (bénéficiaires, commanditaires, financeurs et équipe pédagogique).

Les aléas et difficultés peuvent être récoltés par oral lors de la session de formation ou sur les formulaires de recueil des appréciations des parties prenantes qui comportent des champs libres de commentaire. Ils peuvent être de nature organisationnelle, humaine, matérielle ou environnementale. Elle exclut les plaintes et réclamations des parties prenantes de son champ d'application.

La procédure s'applique lorsque la difficulté ou l'aléa 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.

#### 3. L'exploitation de la situation pour cerner les contours de l'aléa ou de la difficulté rencontrée

##### a. D'où vient l'aléa et/ou la difficulté ? Comment se manifeste-t-elle ?

Les sources sont diverses :

- Défaut d'accessibilité dans les salles de formation
- Changement imprévu de date de formation
- Changement imprévu dans le contenu de la formation
- La relation avec les enseignants
- Des dysfonctionnements d'ordre administratif

Il appartient à l'organisme de formation d'investiguer sur les causes.

##### b. Soit la réaction immédiate est possible pour remédier à cet aléa et à cette difficulté

:

 L'organisme de formation formule la meilleure solution trouvée et la met immédiatement en œuvre pendant la formation pour un retour rapide à la normale

##### c. Soit la réaction ne peut être que différée :

 L'organisme informe la/les partie(s) prenante(s) par mail et sur le site internet (espace membre) selon les cas, pour informer la/les partie(s) prenante(s) concernée(s) et apporter une solution pour un retour à la normale.

#### **4. Action corrective déployée et son articulation avec l'amélioration de l'organisme de formation**

A ce stade du processus, l'information a été adressée à la partie prenante concernée, et l'action a été déployée. L'anomalie est enregistrée dans le tableau des améliorations de l'organisme de formation quand il s'agit d'une difficulté. Pas d'écriture pour l'aléa.

## Réclamation

Procédure de recueil, de prise en compte, et de traitement de réclamations formulées par les « parties prenantes » des actions de formation professionnelle conçues par UFORCA-Lyon.

### **1/ Définition**

Selon le guide de lecture du Ministère du travail, Critère 7 – Indicateur 31, « Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit ».

### **2/ Champ d'application**

La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes des actions de formation professionnelle (participants, institutions, financeurs, enseignants) d'UFORCA-Lyon.

### **3/ Principe de fonctionnement**

Si une partie souhaite effectuer une réclamation elle peut se rendre directement sur le site internet d'UFORCA-Lyon, [www.sectioncliniquelyon.fr](http://www.sectioncliniquelyon.fr), dans l'onglet « Contact » ou, adresser un e-mail à [sectioncliniquelyon@gmail.com](mailto:sectioncliniquelyon@gmail.com) et/ou par courrier à l'adresse de UFORCA-Lyon – 14, rue de la Platière, 69001 Lyon.

Le réclamant est invité à formaliser sa demande par écrit en indiquant « réclamation » dans l'objet du mail, ou par voie postale.

Que ce soit par le formulaire de réclamation via l'onglet « Contact », par mail et/ou par courrier, les réclamations feront l'objet d'un traitement dans les meilleurs délais.

Un accusé de réception est adressé dans un délai de 3 jours à compter de la réception de la réclamation et une réponse est apportée sous 10 jours.

Si aucune solution satisfaisante n'est trouvée, la réclamation est transmise au référent Qualiopi/responsable Qualité qui prend contact avec la partie prenante. Deux situations se présentent :

- **soit, une solution peut être apportée sous 30 jours**
- **soit, la demande est transmise aux coordinateurs d'UFORCA-Lyon pour médiation**

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, nous proposons, si nécessaire, un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : CNPM - MEDIATION DE LA CONSOMMATION.

En cas de litige, la réclamation peut être déposée sur le site : <https://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à : CNPM MÉDIATION CONSOMMATION 27, avenue de la Libération 42 400 SAINT CHAMOND.

La réclamation sera inscrite dans le fichier « Tableau des améliorations » d'UFORCA-Lyon répertoriant la date de celle-ci et son objet.

Une réponse avec proposition de solution sera envoyée par mail ou par courrier. Elle complètera également le fichier « Tableau des améliorations ».

