Procédure de gestion des Aléas et des Difficultés 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.