



Protocole de gestion des difficultés ou aléas rencontrés à l'occasion d'une action de formation et des plaintes ou réclamations 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.

France Énergie Emploi 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 France Energie Emploi, le règlement intérieur et les conventions de formation. Il est consultable sur le site Internet www.france-energie-emploi.com

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

Etapes 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 France Énergie Emploi, la plainte est transmise au formateur et au commanditaire de la formation.

Les réclamations doivent être adressées au siège de France Énergie Emploi
203-205 rue Carnot Immeuble Les Fontaines Axa - 94120 Fontenay-sous-Bois
dir.france-energie-emploi@orange.fr - 01 55 92 95 07

3/ Instruction d'une plainte ou réclamation

Dès réception de la plainte, la direction de France Énergie Emploi 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 France Énergie Emploi
- 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 FRANCE ENERGIE EMPLOI	INFORMATION => DIRECTION DE FEE => DIRECTION DE FEE => DIRECTION DE FEE => DONNEUR D'ORDRE
MODE DE CONTACT	DONNEUR D'ORDRE STAGIAIRE(S) FORMATEUR DIRECTION DE FRANCE ENERGIE EMPLOI	Échange verbal Questionnaire satisfaction Tél Courriel Courrier
DECOUVERTE DE L'EVENEMENT/ DE LA PLAINTÉ	STAGIAIRE(S) s'adresse à : => 1/ DIRECTION DE FRANCE ENERGIE EMPLOI => 2/ FORMATEUR => 3/ COMMANDITAIRE / FINANCEUR	DESCRIPTION DE L'EVENEMENT + INFORMATION
	FORMATEUR s'adresse à : => 1/ DIRECTION DE FRANCE ENERGIE EMPLOI => 2/ STAGIAIRES => 3/ COMMANDITAIRE / FINANCEUR	
	DIRECTION DE FRANCE ENERGIE EMPLOI s'adresse à : => 1/ FORMATEUR => 2/ STAGIAIRES => 3/ COMMANDITAIRE / FINANCEUR	
ACCUSE DE RECEPTION	Par => 1/ DIRECTION DE FRANCE ENERGIE EMPLOI => 2/ FORMATEUR => 3/ AUTRE	Tél Courriel Courrier
ANALYSE DE L'ORIGINE	DIRECTION DE FRANCE ENERGIE EMPLOI RECUEIL D'INFORMATION AUPRES DES DIFFERENTES SOURCES	ORIGINE HUMAINE ? ORIGINE MATERIELLE ? ORIGINE ENVIRONNEMENTALE ? 
ANALYSE DES RESPONSABILITES		FRANCE ENERGIE EMPLOI ? FORMATEUR ? STAGIAIRE(S) ? TIERS ? 
ANALYSE DE L'IMPACT SUR LA FORMATION/ L'ACCOMPAGNEMENT		QUALIFICATION EVENEMENT MINEUR ? EVENEMENT MAJEUR ?
RESOLUTION	FORMATEUR/STAGIAIRES	MINEUR : MAINTIEN/POURSUITE DU PROGRAMME DE FORMATION
	DIRECTION DE FRANCE ENERGIE EMPLOI	MAJEUR : REPORT OU ANNULLATION DE LA FORMATION
REPORTING/ REPONSE DE LA PLAINTÉ REPONSE	DIRECTION DE FRANCE ENERGIE EMPLOI	INFORMATION => DONNEUR D'ORDRE => STAGIAIRES => FORMATEUR
PROPOSITION DE COMPENSATION ET/OU DEDOMMAGEMENT ACCORD AMIABLE /CONVENTION	DIRECTION DE FRANCE ENERGIE EMPLOI	=> DONNEUR D'ORDRE => STAGIAIRES
CLÔTURE OU CONTESTATION SAISIE DU TRIBUNAL COMPETENT	DIRECTION DE FRANCE ENERGIE EMPLOI DONNEUR D'ORDRE STAGIAIRE	