# Procédure de gestion des aléas

## Objet

- La procédure décrit le processus de prise en compte et de règlement d'une difficulté ou d'un aléa survenant lors d'une formation.

## Domaine et limites d'application

- La procédure s'applique lorsque la difficulté ou l'aléas 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.
- La difficulté ou l'aléa peuvent être de nature organisationnelle, humaine, matérielle ou environnementale.
- Elle exclut les plaintes et réclamations des parties prenantes de son champ d'application, voir procédure CIRCUIT DE LA PLAINTE ET DE LA RÉCLAMATION

## Terminologie

- Difficulté, aléa : évènement volontaire ou pas, de nature à perturber la formation ou à perturber les apprentissages prévus.

### Documents de référence

- Référentiel National Qualité, version 7 du 29 mars 2021, indicateur 31. Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.

## ELÉMENTS ENTRANTS

## Main d'œuvre

- Le formateur,
- Les stagiaires,
- Le commanditaire du programme,
- Le service de formation continue de l'établissement.
- Tiers identifiés ou pas.
- Facteurs humains pouvant être à l'origine de la difficulté ou de l'aléa.

### Matériel

- Peut être à l'origine de la difficulté ou de l'aléa.

### Matière

- Peut être à l'origine de la difficulté ou de l'aléa.

### Milieu

- Peut être à l'origine de la difficulté ou de l'aléa.

## ELÉMENTS SORTANTS

### Résultats attendus

- La prise en compte de l'aléa et les mesures correctrices nécessaires ont permis la poursuite du programme.
- Les mesures immédiates nécessaires à corriger la difficulté ou l'aléa, n'ont pu être mises en œuvre ou se sont avérées insuffisantes. Des mesures de récupération ont été proposées au commanditaire dans tous les autres cas.

### Traçabilité & indicateurs

- Tableau d'enregistrement et de suivi des difficultés et des aléas.

**Contact : Thierry BILLOIS**
Assistant de Direction – Référent administratif des stages
3 Bd St Germain – 35300 Fougères
02 30 03 94 60 - 07 68 01 46 61
thierry.billois@uniacces.fr