**UFORCA-Brest Quimper**

**Process de gestion des Aléas, Difficultés et Réclamations**

**I : Aléas et Difficultés**

1. **Définitions**

**Aléa** : évènement extérieur imprévisible qui implique une perturbation

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

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

1. **L’exploitation de la situation pour cerner les contours de l’aléa ou de la difficulté rencontrée**
2. - 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
* Difficultés de connexion pour le distanciel etc.

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

1. - 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

1. - Soit la réaction ne peut être que différée :

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

1. **L’identification des acteurs concernés pour prendre en compte leurs responsabilités respectives**

 Quelles sont les parties prenantes co-responsables de cette difficulté ?

A ce stade du processus, les causes sont identifiées ainsi que les acteurs concernés.

L’organisme de formation s’engage à résoudre l’événement rencontré pour la part qui le concerne avant la reprise de la journée suivante.

Si la difficulté concerne une autre partie prenante que le participant, l’organisme de formation formule par écrit les solutions envisagées pour engager tous les acteurs concernés à sa résolution.

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

A ce stade du processus, l’information a été adressé 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.

**II : Réclamations**

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-Brest-Quimper

**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-Brest-Quimper.

**3/ Principe de fonctionnement**

Si une partie souhaite effectuer une réclamation, elle peut se rendre directement sur le site internet d’UFORCA-Brest-Quimper, dans l’onglet « Contact- réclamation »

ou, adresser un e-mail à réclamation@antennecliniquebrestquimper.com

et/ou par courrier à l’adresse de UFORCA-Brest Quimper – 1 allée Mgr Calloch, 29000 Quimper.

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 8 jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation et une réponse est apportée sous 15 jours ouvrés.

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-Brest Quimper 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 « Gestion des réclamations » d’UFORCA-Brest-Quimper 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 « Gestion des réclamations ».

Madame, Monsieur,

Vous souhaitez formuler une réclamation auprès de notre organisme de formation. Pour cela, nous vous demandons de remplir le formulaire suivant et de le retourner par mail à : Uforca Brest-Quimper- 1 allée Mgr Calloch – 29000 QUIMPER

Nous vous adresserons une réponse dans les 8 jours ouvrés.

**Objet précis de la réclamation**

**Nom**

**Prénom**

**TEL Mail**

**Date de la formation** / /

**Formation**

**Association UFORCA Brest-Quimper •**Maison des Associations - Ergué Armel -  29000 Quimper

N° de déclaration préalable : 0294230112 • Siret : 450 989 215 00022 Code Ape 804C

Déclaration d’activité enregistrée sous le numéro 53 29 08153 29 auprès du Préfet de région de Bretagne