Procédure de traitement des difficultés, réclamations et aléas

Procédure applicable à toutes les formations Facilitic

Objet	Recueillir et traiter les difficultés, aléas et réclamations des bénéficiaires, client·e·s, financeurs et intervenant·e·s.
Responsable	Sylvain Pellier
Version	19 octobre 2026

01 Étapes

1. **Recueil** : la difficulté, la réclamation ou l'aléa peut être saisi directement dans CoForma, depuis l'espace stagiaire, l'espace client (entreprise) ou par l'équipe de formation (rubrique « Difficultés, réclamations »), pendant ou après la formation ; la personne qui ne sait pas comment classer son message choisit « Je ne sais pas » et l'équipe le qualifie (difficulté, réclamation ou aléa) avant d'y répondre ; il peut aussi être oral (pendant la formation) ou écrit (contact@facilitic.org, courrier, questionnaires). Toute réclamation orale ou écrite reçue hors CoForma y est saisie par l'équipe, au nom de la personne.
2. **Enregistrement** : chaque saisie alimente le registre des difficultés, réclamations et aléas de CoForma (date, auteur·rice, nature, session, objet) et crée une tâche « à lire » pour l'équipe ; elle apparaît sur la fiche de la session et de la formation.
3. **Accusé de réception** sous 7 jours ouvrés : l'ouverture de la fiche dans CoForma vaut accusé de réception, visible par l'auteur·rice dans son espace.
4. **Analyse** : faits, causes, personnes concernées ; échange avec l'auteur·rice si besoin.
5. **Réponse argumentée** sous 30 jours au plus, avec la solution apportée : saisie dans CoForma, elle est envoyée par e-mail et consultable dans l'espace de l'auteur·rice. Une tâche signale les réponses en retard.
6. **Action corrective** si nécessaire, créée depuis la fiche et suivie dans le registre d'amélioration continue.
7. **Clôture** : vérification de la satisfaction de l'auteur·rice et de l'efficacité de l'action.

02 Aléas en cours de formation

- Absence d'un·e formateur·rice : l'autre membre du binôme assure la séance ou un report est proposé.
- Lieu indisponible : solution de repli identifiée avec le client à l'avance.
- Tension dans le groupe : temps de régulation, rappel des accords de groupe, échange individuel.

03 Information des bénéficiaires

La possibilité de signaler une difficulté, une réclamation ou un imprévu depuis l'espace en ligne est annoncée dans le livret apprenant·e et dans l'espace client.

04 Registre des difficultés, réclamations et aléas

Le registre est tenu dans CoForma (export sur demande) ; le tableau ci-dessous sert aux saisies hors ligne.

Date	Auteur·rice	Canal	Objet	Accusé (date)	Réponse (date)	Action	Clôture