Procédures de gestion des aléas, difficultés et réclamations en formation

Survenue d'un aléa, d'une difficulté ou d'un donnant lieu à une réclamation

Échange avec la partie prenante pour identification du motif

Remontée de l'aléa, de la difficulté ou réclamation par l'une des parties prenantes auprès du Responsable pédagogique

Identification d'une solution adaptée

Quantifier le nombre d'incidents remontés

Démarche d'amélioration continue :

Identifier les motifs,

Mettre en place des actions correctrices,