

# PROCESS DE GESTION DES ABANDONS

Procédure de recueil, prise en compte et traitement des abandons de la SARL L'HOVE.  
Un dispositif en 4 étapes.

## 1.L'exploration de la situation pour cerner les contours de la difficulté rencontrée.

### 1. Comment s'exprime l'abandon ?

o 1.1. Soit le participant formule verbalement son désir d'abandonner son parcours de formation :

Aussitôt que l'organisme de formation en est informé soit par le participant lui-même soit par le commanditaire de la formation, une discussion est initiée par l'organisme de formation pour comprendre

les motivations de cet abandon. Dès que ces dernières sont clairement établies, il sera demandé soit au participant ou au commanditaire (selon les cas), de les formuler par écrit.

o 1.2 Soit l'abandon est exprimé par l'absence non justifiée du participant à la formation :

l'organisme de formation entre en contact soit avec le participant, soit avec le commanditaire au lendemain de la session de formation, pour connaître les raisons de cette absence. Si l'abandon est verbalement

confirmé, il sera demandé soit au participant ou au commanditaire (selon les cas), de les formuler par

écrit. Dès réception de ce courrier, l'organisme de formation rédige une déclaration de sortie de formation sur la session initialement engagée.

## 2. L'identification des acteurs concernés pour prendre en compte leurs responsabilités respectives.

### 2.1 Quelle est la cause de l'abandon ?

A ce stade du process, les causes de l'abandon ont été formulées par écrit et les acteurs concernés sont identifiés

- o Si elle est due à la personne elle-même (mobilité, investissement, organisation personnelle et familiale...), l'organisme de formation initie les entretiens utiles pour amener autant que faire se peut la personne à trouver sa solution afin de la rendre actrice de son parcours : report, autre choix de formation...
- o Si elle est liée à la formation elle-même (trop facile ou trop difficile en niveau, pas conforme à l'attendu...) : l'organisme de formation s'engage à investiguer pour prendre en considération ces difficultés pour trouver une solution.
- o Si l'employeur est en cause (changement d'organisation interne, baisse d'effectifs...) : l'organisme de formation s'engage à rechercher des solutions alternatives.

L'organisme de formation dispose de 20 jours à partir de la date de réception du courrier évoqué 1.1 pour

formuler par écrit les solutions envisagées oralement avec les différentes parties prenantes. Ce laps de temps permet à l'organisme de formation de privilégier autant que possible les discussions orales avec les parties prenantes pour trouver la solution la plus appropriée : report, arrêt définitif, accompagnement individuel, autre formation plus adaptée, autre. Comme cela est stipulé dans les CGV, toute formation commencée est due dans son intégralité. Néanmoins, l'organisme de formation privilégiera au maximum le dialogue et la recherche d'une solution satisfaisante pour tous les acteurs concernés pour que cette somme corresponde à une prestation correspondant le plus possible à la situation du participant.

### 2.2 Cause exceptionnelle de remboursement de la formation :

Si l'abandon est justifié par un arrêt médical pouvant entraîner une impossibilité de suivre une quelconque prestation de remplacement sur une durée de 1 an, le coût de la formation est remboursé.

## 3. La recherche d'une solution acceptable dans l'intérêt des différents acteurs.

A ce stade du process, une solution orale a été trouvée suite aux différents discussions et/ou échanges de mails. L'organisme de formation reformule par écrit cet accord et la propose aux participants et/ou le commanditaire (selon les cas) par courrier A/R. Ce délai de réponse est conditionné par la réactivité de tous les acteurs concernés. Il sera demandé dans ce courrier que les différentes parties prenantes répondent par écrit à ces propositions.

#### 4. L'action corrective à déployer et sa déclinaison en piste d'amélioration pour l'organisme de formation.

A ce stade du process, un courrier a été adressé aux différentes parties prenantes qui sont appelées à manifester leur accord ou ajustements par écrit, et ce jusqu'à ce que les différentes parties prenantes soient d'accord. S'il est avéré dans le point 2 que la responsabilité de l'organisme de formation est pleinement engagée, une amélioration de son process sera effectuée. Dans tous les cas, un dossier est ouvert et reste actif pour tracer l'historique de toutes les gestions d'abandon et de leur suivi. La procédure d'abandon et les données liées au dossier sont archivés et conservés dans un "Registre des abandons » pendant une durée de 3 (ans) ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la relation avec la « partie prenante », en conformité avec le RGPD.

L'HOVE - S.A.R.L au capital de 1500 euros -  
Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro DA: 11 78 86529 78 auprès du préfet de la  
région d'Ile de France  
Siège social : 45 rue du regard 78670 Villennes-sur-Seine  
SIRET: 984 037 325 00011  
e-mail: [contact@lhove.fr](mailto:contact@lhove.fr) - [www.lhove.fr](http://www.lhove.fr)

The logo for L'HOVE is a solid yellow square with the text "L'HOVE" centered inside in a bold, black, sans-serif font.

# PROCESS DE GESTIONS DES ALÉAS ET DES DYSFONCTIONNEMENTS

Un aléas « est un événement imprévisible » dont l'impact peut être émotionnel, matériel, psychologique, organisationnel...Sa conséquence négative est soumise à la perception subjective des personnes. »

Procédure de recueil, prise en compte et traitement des aléas et difficultés liés au bon déroulement de la formation de la SARL L'HOVE; Un dispositif en 4 étapes.

Cette procédure est valable pour toutes les parties prenantes de la formation professionnelle (prospects, clients, commanditaires, stagiaires, financeurs, sous-traitants, institutions).

## 1. L'exploration de la situation pour cerner les contours de la difficulté rencontrée

1. D'où vient la difficulté ? Comment se manifeste-t-elle ?

Les sources des aléas sont diverses : défaut de matériel sur place, défaut d'accessibilité ou de confort de la salle de formation, changement imprévu du formateur, changement de dernière minute d'attribution de salle, difficulté d'un participant face à un contenu de formation, difficulté de connexion pour un distanciel, etc. Il appartient à l'organisme de formation d'investiguer sur les causes de cette difficulté en initiant une discussion sur site ou à distance.

o 1.1. Soit la réaction immédiate est possible pour remédier à cette difficulté : auquel cas, 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.

o 1.2 Soit la réaction ne peut être que différée à la fin du module de formation : l'organisme de formation rédige un courrier ou courriel selon les cas, pour formaliser la difficulté rencontrée et la recherche d'une solution pour un retour à la normale. A ce stade, l'investigation a été suffisamment complète pour cerner les contours de la difficulté rencontrée.

## 2. L'identification des acteurs concernés pour prendre en compte leurs responsabilités respectives

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

o 2.1.1 A ce stade du process, les causes de la difficulté ont été identifiées ainsi que les acteurs concernés. L'organisme de formation s'engage à résoudre la difficulté rencontrée pour la part qui le concerne, avant la reprise du module suivant de la formation. Si la difficulté concerne une autre partie prenante, l'organisme de formation formule par écrit les solutions envisagées pour engager les autres acteurs à sa résolution. Dans tous les cas, l'organisme de formation engage les discussions oralement avec toutes les parties prenantes jusqu'à trouver l'action corrective satisfaisante pour tous.

## 3. La recherche d'une solution acceptable dans l'intérêt des différents acteurs.

A ce stade du process, une solution orale a été trouvée suite aux différents discussions et/ou échanges de mails. L'organisme de formation reformule par écrit cet accord et la propose formellement à tous les acteurs concernés par courrier A/R. Ce délai de réponse est conditionné par la réactivité de tous les acteurs concernés. Il sera demandé dans ce courrier que les différentes parties prenantes répondent par écrit à ces propositions.

## 4. L'action corrective à déployer et sa déclinaison en piste d'amélioration pour l'organisme de formation

A ce stade du process, un courrier a été adressé aux différentes parties prenantes qui sont appelées à manifester leur accord ou ajustements par écrit, et ce jusqu'à ce que les différentes parties prenantes trouvent un accord. Dans tous les cas, un dossier est ouvert et reste actif pour tracer l'historique de tous les aléas rencontrés pendant les formations de manière à les anticiper le plus possible par l'apprentissage et les feed back réguliers.

La procédure « aléas et difficultés » et les données liées au dossier sont archivés et conservés dans un

« Registre des aléas » pendant une durée de 3 (ans) ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la relation avec la « partie prenante », en conformité avec le RGPD.

L'HOVE - S.A.R.L au capital de 1500 euros -  
Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro DA: 11 78 86529 78  
auprès du préfet de la région d'Ile de France  
Siège social : 45 rue du regard 78670 Villennes-sur-Seine  
SIRET: 984 037 325 00011  
e-mail: [contact@lhove.fr](mailto:contact@lhove.fr) - [www.lhove.fr](http://www.lhove.fr)



## LE PROCESS DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

Par définition « Une réclamation est une action visant à faire respecter un droit ou à demander une chose due, recueillie par écrit. » Un dispositif en 4 étapes

Cette procédure est valable pour toutes les parties prenantes de la formation professionnelle (prospects, clients, commanditaires, stagiaires, financeurs, sous-traitants, institutions).

## 1. Explorer la raison de la réclamation

Si une partie prenante manifeste un mécontentement faisant l'objet d'une réclamation, il lui est demandé de s'adresser à la gérante de l'organisme de formation par mail à l'adresse suivante : [contact@lhove.fr](mailto:contact@lhove.fr)

Cette dernière dispose d'un délai de 7 jours pour initier un échange téléphonique, à défaut, par mail. Cet échange a pour objet d'explorer la situation pour en avoir une vision commune, afin d'envisager d'un commun accord et de vives voix, des actions correctives satisfaisantes pour toutes les parties. Ce 1er échange initie la procédure de consignation de toutes les réclamations dont fait l'objet la SARL L'HOVE.

## 2. Identifier les acteurs concernées

Suite à ces échanges mails et oraux, l'organisme de formation adresse un formulaire à l'auteur de la réclamation pour l'inviter à formaliser l'objet de sa requête, ses attentes et l'identification des acteurs impliqués dans cette réclamation. (CF Formulaire de réclamation). Ce formulaire doit être retourné et envoyé à [contact@lhove.fr](mailto:contact@lhove.fr) L'une des co-gérante de L'HOVE en accuse immédiatement réception par retour de mail. Commence alors un délai d'1 mois pour se mettre d'accord par échanges de mails, sur les actions correctives à engager. La confidentialité des données à caractère personnel est respectée et la globalité de la présente procédure de réclamations est conforme aux dispositions du RGPD.

## 3. Rechercher une solution acceptable pour tous

L'intention de la SARL L'HOVE est :

- D'identifier avec précision les réclamations réceptionnées et de les formaliser au moyen d'un formulaire qui garantit la précision et la traçabilité des données. Dans le cas où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'informations complémentaires sera adressée au réclamant pour comprendre précisément l'objet du désaccord et ses conséquences.
- Centraliser pour le suivi et l'analyse des réclamations à court et moyen termes.
- Veiller à la satisfaction du client. Si cela s'avère utile, le recours à un médiateur externe peut être requis,

notamment par le biais du contrat RC Pro avec assistance juridique contractée par chacune des gérantes de la SARL L'HOVE.

- La discussion est toujours privilégiée pour satisfaire autant que possible la sécurité, le confort et la satisfaction des participants et/ou des commanditaires tout en veillant à respecter les critères qualités et les niveaux de compétences attendus par l'organisme de formation.

## 4. Engager les actions correctives

Les dossiers de réclamations sont clôturés par une action corrective validée par toutes les parties prenantes.

- Une évaluation des mesures correctives sera réalisée chaque année pour que au-delà du traitement de la réclamation, la SARL L'HOVE. améliore constamment ses pratiques.
- En cas de réclamation et/ou non satisfaction sur l'acquisition des compétences visées par une formation, des actions de "rattrapage" sont automatiquement proposées, avec selon les cas des exercices écrits, un QCM, une étude de cas... L'objectif étant que tous les stagiaires satisfassent chacun à leur rythme les critères d'acquisition des compétences visées. Si le participant ne parvient pas à satisfaire ces modalités de rattrapage, l'organisme de formation adresse une déclaration de sortie de formation et l'invite à suivre une formation plus adaptée à sa situation.

La procédure « réclamation » et les données liées au dossier sont archivés et conservés dans un Registre des réclamations pendant une durée de 3 ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la relation avec la « partie prenante », en conformité avec le RGPD.

L'HOVE - S.A.R.L au capital de 1500 euros -  
Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro DA: 11 78 86529 78 auprès du préfet de la  
région d'Ile de France  
Siège social : 45 rue du regard 78670 Villennes-sur-Seine  
SIRET: 984 037 325 00011  
e-mail: [contact@lhove.fr](mailto:contact@lhove.fr) - [www.lhove.fr](http://www.lhove.fr)

The logo consists of a solid yellow square with the text "L'HOVE" centered inside in a bold, black, sans-serif font.

# FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

Partie à remplir par le participant / Prospect/Client/Partie prenante



Merci de bien vouloir lire et compléter soigneusement le présent formulaire (questions 1 à 6). Chaque question nécessite une réponse de votre part : l'absence de réponse à une ou plusieurs questions est susceptible de compromettre la bonne gestion de votre dossier. Par avance MERCI.

**Date de l'envoi du formulaire :**

<b>-1- Prénom/Nom de l'interlocuteur qui émet la réclamation (éventuellement : société et fonction occupée).</b>	
<b>-2- Prénom/Nom de la personne qui est directement concernée par la réclamation (éventuellement : société et fonction occupée).</b>	
<b>-3- Objet de la réclamation</b>	
<b>-4-Description précise des faits qui entraînent la réclamation (dysfonctionnement identifié, date, lieu, personnes concernées, etc.). Merci d'être factuel et de décrire les faits le plus précisément possible et d'en fournir les éléments de preuve, ainsi que les conséquences négatives de votre situation.</b>	
<b>5- Modalités du règlement de la réclamation souhaitée</b>	
<b>6-Identification précise du mode de réponse</b>	

<p>souhaitée : par courriel OU adresse postale de l'interlocuteur émetteur).</p>	
--	--

Partie à remplir par l'une des gérantes de la SARL L'HOVE.

**Date de réception du formulaire :**

<p><b>1. Identification du mode de réception de la réclamation et des coordonnées du réclamant et des parties prenantes pour envois des documents (N° Tel/Adresse Mail/Postale).</b> on.</p>	
<p><b>2. Type et modalités de réponse adressée à l'interlocuteur dès réception formelle de la réclamation par formulaire dédié.</b></p>	
<p><b>3. Historique de la gestion de la réclamation (1er Entretien tel/présentiel le jj/mm/aaaa : décisions ; 2ème entretien tel/ présentiel le jj/mm/aaaa : décisions ; etc. avec Comptes rendus pour chaque échange afin de tracer l'évolution de la gestion de la réclamation jusqu'à sa clôture).</b></p> <p><b>Report sur le registre des réclamations</b></p>	

<b>4. Accord du réclamant (Document signé par les toutes les parties prenantes annexé)</b>	
<b>5. Date de clôture de la réclamation</b>	

L'HOVE - S.A.R.L au capital de 1500 euros -  
Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro DA: 11 78 86529 78 auprès du préfet de la  
région d'Ile de France  
Siège social : 45 rue du regard 78670 Villennes-sur-Seine  
SIRET: 984 037 325 00011  
e-mail: [contact@lhove.fr](mailto:contact@lhove.fr) - [www.lhove.fr](http://www.lhove.fr)