LAERA

Procédures de gestion des aléas, difficultés et réclamations en formation

Absence répétée / volonté d'abandon du stagiaire

→ Echange entre le formateur / stagiaire pour identification du motif

→ Remontée de l'alerte auprès du Responsable formation

↓ Signalement auprès du signataire de la convention

← Identification d'une solution adaptée (reprise, report, arrêt de la formation)

← En cas d'abandon, facturation proratisée selon les conditions de la convention

↓ Démarche d'amélioration continue:

- Quantifier le nombre d'incidents remontés,
- Identifier les motifs,
- Mettre en place des actions correctrices,