LAERA

Procédures de gestion des aléas, difficultés et réclamations en formation

Survenue d'un aléa, d'une difficulté ou d'un fait 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 formation

Identification d'une solution adaptée

Démarche d'amélioration continue:

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