

## Traitement des aléas, difficultés et réclamations

DONNEO met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.

Nous prenons toutes les réclamations au sérieux par l'observation, le questionnement et l'écoute, mais nous ne pouvons ni deviner les réclamations non exprimées, ni attendre qu'elles surviennent. Pour cela, nous privilégions le dialogue à tous les stades de la formation.

En amont de la formation :

Nous interrogeons les futurs participants en étudiant les besoins et attentes vis-à-vis de la formation,

- Lors du RDV initial, les fiches d'audit des besoins de formation permettant ainsi de concevoir une formation adaptée aux besoins des stagiaires et des commanditaires.
- Via le formulaire pédagogique directement accessible en ligne sur le site à partir du lien suivant :

<https://www.donneo.fr/wp-content/uploads/2024/07/Fiche-pedagogique-dadequation-formation-01-2024.pdf>

Le stagiaire peut aussi contacter l'organisme de formation :

- Par formulaire contact du site Donneo Formation, à l'adresse <https://www.donneo.fr/contact/>
- Par mail à l'adresse [formation@donneo.fr](mailto:formation@donneo.fr)

### 1. Au lancement de la formation

Lors de l'envoi de la convocation, les coordonnées de l'organisme de formation sont rappelées. En outre, au lancement de la formation, après s'être présenté, le Formateur donne aux participants les coordonnées (ou la carte de visite) du formateur, et du Responsable de l'organisme de Formation, en charge de gérer tous problèmes liés au déroulement, à l'animation des formations ou aux relations interpersonnelles entre participants ou entre participants et formateurs.

Responsable de l'Organisme de Formation : Arnaud GARCIA, Formateur et PDG de Donneo Mail : <a href="mailto:agarcia@donneo.fr">agarcia@donneo.fr</a> Tel : 06 84 80 39 98
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 2. Durant la formation :

Plusieurs outils sont utilisés par DONNEO dans le but de veiller à ce que le stagiaire soit entièrement focalisé sur la formation suivie et sur l'atteinte des objectifs, en veillant à le faire participer à tout moment à la formation et à s'exprimer sur ses attentes ou problèmes. Le traditionnel tour de table lors du lancement de la formation

Celui-ci fait partie intégrante de la stratégie pédagogique et a pour visée l'expression par chacun de ses attentes de la formation et éventuellement de questions spécifiques qui seront traitées dans les mêmes conditions et limites que celles posées en amont de la formation.

### 2.1. L'adaptation de la formation

DONNEO doit s'adapter aux contraintes du public formé. Avec l'accord du commanditaire, le formateur peut reporter ou décaler des sessions de formation si cela est possible et souhaité par les apprenants.

Le report d'une session de formation ne doit représenter aucun impact financier si les apprenants informent au minimum 7 jours ouvrés avant la date initiale de la session.

### 2.2. Rappel en début de nouvelle session des éléments vus lors de la précédente

Cela permet d'échanger et de préciser des points soulevés par les participants sur l'acquisition ou l'interprétation des concepts, de répondre à des questions techniques ou méthodologiques, de bénéficier de témoignages individuels et d'échanger collectivement sur l'application et la mise en œuvre des concepts étudiés. Il fait aussi partie intégrante de la stratégie pédagogique.

### 2.3. Les méthodes pédagogiques

Chaque formation s'organise qu'elle soit en présentiel et/ou en distanciel autour d'une alternance de séquences théoriques et pratiques ainsi que de différents apports didactiques :

- Exemples d'application concrets illustrant l'exposé théorique
- Exercices d'application par des études de cas réels,
- QCM d'évaluation des connaissances
- Questions ouvertes posées aux participants
- Séances de travail individuelles ou par petits groupes
- Mises en situation professionnelle sous forme de jeux de rôles et/ou jeu de données réels
- Etudes et analyses des documents réglementaires ou techniques
- Prise en compte des retours d'expériences sur des situations rencontrées
- Approche heuristique pour aboutir à une solution collective sur plans d'action à mettre en œuvre

Chacune des évaluations fait l'objet d'un corrigé individuel par le Formateur ou d'une correction collective permettant un débat sur l'expérience rapportée des participants. Ils ne donnent pas tous lieu à attribution d'une note mais permettent systématiquement et à chaque étape de vérifier le niveau de compréhension et d'acquisition des compétences.

### 3. A l'issue des formations

Deux formulaires déjà évoqués dans le livret d'accueil nous aident à identifier des suggestions et demandes d'amélioration :

- Questionnaire à chaud
- Questionnaire à Froid

Projecteec exploite ensuite ces retours en détail, afin d'améliorer son offre de formation et les conditions de déroulement de celle-ci.

### 4. A tout moment ou en dehors du temps des formations

Outre le téléphone, et en cas d'urgence les participants peuvent joindre par écrit Arnaud GARCIA aux coordonnées suivantes

- Par mail : [agarcia@donneo.fr](mailto:agarcia@donneo.fr)
- Via le formulaire de contact du site
- Par courrier adressé à DONNEO, 41 Lotissement le Caroubier 31860 Labarthe Sur Lèze

Le stagiaire devra mentionner les informations suivantes pour un meilleur traitement de sa demande

- ✓ Nom et Prénom, Fonction et Société le cas échéant
- ✓ Adresse Courriel
- ✓ Téléphone
- ✓ Formation concernée et dates de la formation
- ✓ Produit ou le service précis concerné,
- ✓ Objet de la réclamation,

Ainsi nous pouvons vous rappeler et reformuler ensemble vos demandes, par un rendez-vous téléphonique et en fonction de l'issue de nos échanges, le cas échéant si cela est justifié :

- **Proposer une action à entreprendre** afin de trouver la cause du problème et d'y remédier
- **Fixer une échéance réaliste** en fonction des possibilités. Préciser qui fait quoi, quand.

[Dernière mise à jour : janvier 2024](#)