

	<b>Procédure GESTION D'ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE</b>	

## A. Objet

---

Cette fiche est destinée à signaler tout événement indésirable durant une action de formation dispensée par FCB Développement

L'objectif de cette fiche est :

- L'amélioration de la qualité du dispositif de formation.
- L'identification des situations à risque afin d'analyser les dysfonctionnements et de proposer les solutions en vue d'améliorer la qualité des prestations

**En aucun cas, cette fiche d'événement ne peut se substituer au dispositif FEI de FCB Développement pour une déclaration d'un événement indésirable institutionnel.**

Signaler permet d'attirer l'attention sur un problème. Si vous ne signalez pas, les structures de formation ne peuvent pas réagir, proposer des mesures correctives, ni diminuer les conséquences, ni éviter que la situation ne se reproduise.

**L'erreur n'est pas la faute et le fait de signaler ne peut être l'objet de sanction.**

Il s'agit de signaler toutes les situations qui s'écartent des procédures ou des résultats escomptés dans une situation habituelle, et qui sont ou seraient potentiellement source de dommage pour les apprenants ou participants à une formation professionnelle.

## B. Public concerné

---

Toute personne ayant un lien direct avec la structure de formation de FCB Développement: le personnel, les étudiants/élèves, les participants à la formation.

## C. Modalités

---

Compléter le formulaire "fiche de déclaration d'événement indésirable" disponible sur le site de FCB Développement.

Attention : plus la description de l'événement indésirable sera précise, plus les propositions d'action seront ciblées afin d'améliorer le processus impacté.

Une fois remplie, la fiche d'événement indésirable est à transmettre à l'adresse suivante : **formation@fcb-conseil.fr**

Il sera adressé au "déclarant" un courriel dans un délai de dix jours suivant la date de réception, notifiant l'accusé de réception du formulaire ainsi que les délais de gestion de la procédure.

#### **D. Etape / logigramme**

---

#### **Selon la politique qualité de FCB Développement :**

Le signalement est traité selon sa gravité. Il est classé selon la cartographie des risques. Le recensement de l'événement indésirable permet de vérifier s'il existe des signalements du même type et les actions déjà entreprises. Cela permet de repérer les événements indésirables récurrents et ainsi de déclencher des actions correctives le cas échéant ou de s'assurer de la mise en œuvre effective des actions déjà entreprises.

Un signalement est jugé recevable si :

- Les faits datent de moins de deux mois à la date de la réception de la déclaration ;
- Les faits concernent une prestation de l'institut de formation, les processus, les équipes ou les prestataires.

Les événements indésirables graves feront l'objet d'une analyse approfondie, avec recherche des facteurs ayant contribué à la survenue de l'événement et définition des axes d'amélioration.

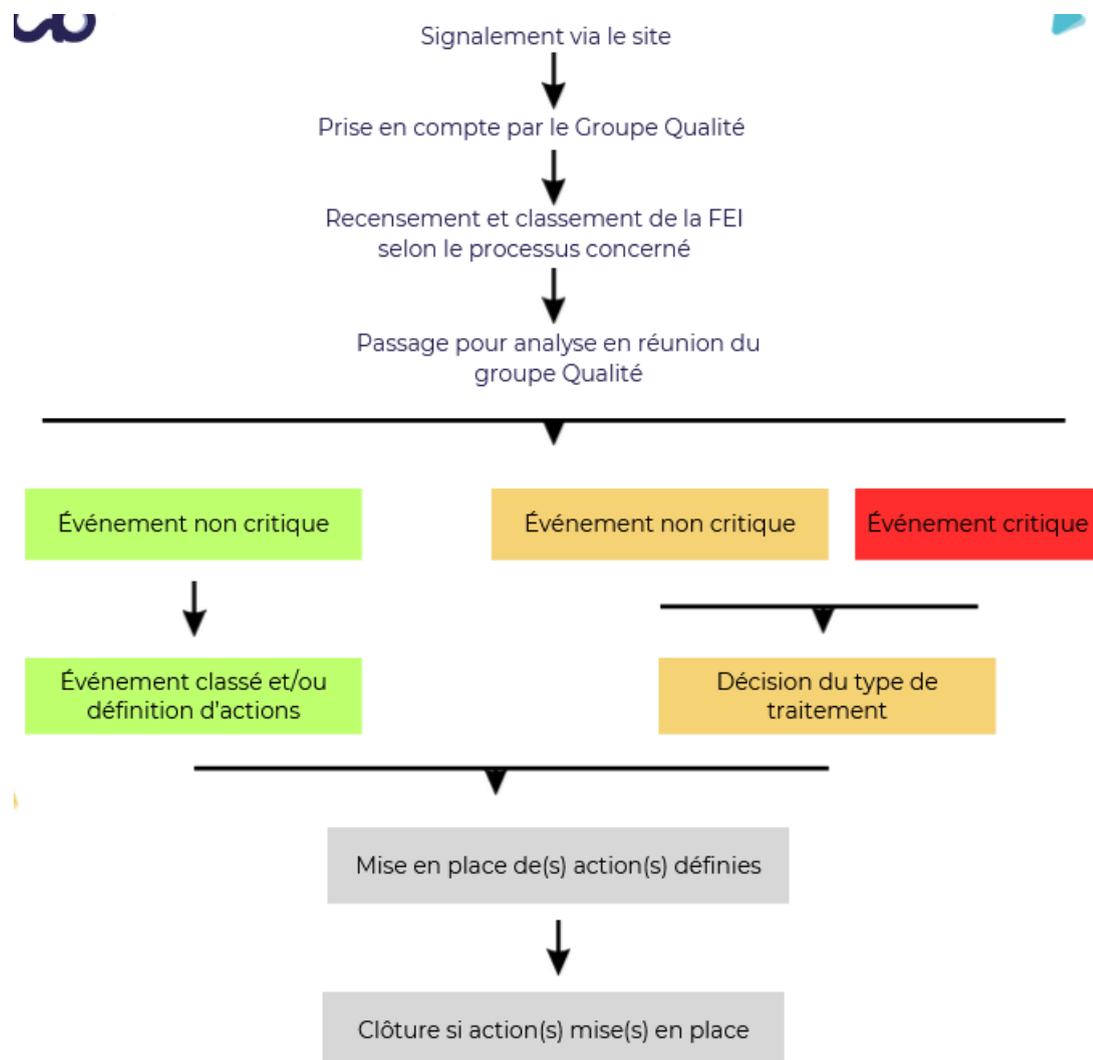
La définition d'actions correctrices :

- Soit l'événement indésirable a déjà fait l'objet d'actions correctrices et le groupe qualité estime que ces actions suffisent et dans ce cas la fiche est clôturée.
- Soit l'événement indésirable fait partie des signalements suivis par statistiques et fait l'objet d'axes d'amélioration annuels,
- Soit l'événement indésirable n'a pas eu de conséquences et est unique mais aurait pu avoir des conséquences plus graves, et dans ce cas cet événement est à surveiller et s'il reproduit, des actions correctives devront être définies,
- Soit l'événement indésirable fait l'objet d'une analyse pluridisciplinaire afin d'en identifier les facteurs contributifs et définir un plan d'actions.

Le groupe Qualité est tenu à la confidentialité des informations qui lui sont exposées. Le partage d'information à caractère personnel du "déclarant" exige le consentement préalable de ce dernier.

Dans le cas où un membre du groupe qualité est nommément désigné dans le signalement écrit; cette dernière sera traitée par la Direction, et ce, afin de préserver l'équité de traitement et permettre que le traitement ne relève pas d'une personne ayant été impliquée par la réclamation.

Lors de la gestion du signalement, le groupe qualité pourra s'appuyer sur toute personne et/ou tous services susceptibles de lui fournir tous les renseignements nécessaires relatifs à la plainte afin de conduire ses investigations avec diligence et bienveillance.



## E. Annexe

**ÉTAT DE RÉVISION**

<b>Version (doc. Révisé)</b>	<b>Date</b>	<b>Objet de la révision</b>	<b>Pages modifiées</b>	<b>Détail des modifications</b>

**VALIDATION**

<b>CRÉATION</b>	<b>Rédaction par :</b>	<b>Relecture par :</b>	<b>Validation par :</b>
	<b>Date :</b> <b>Visa :</b>	<b>Date :</b> <b>Visa :</b>	<b>Date :</b> <b>Visa :</b>
<b>RÉVISION</b>	<b>Modification par :</b>	<b>Validation par :</b>	
	<b>Date :</b> <b>Visa :</b>	<b>Date :</b> <b>Visa :</b>	

	<b>Procédure GESTION D'ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE</b>	

### FEUILLET d'événement indésirable

Vous souhaitez signaler un événement indésirable. Merci de compléter le formulaire ci-dessous. Veillez à renseigner les champs obligatoires suivis du caractères \*

Après avoir complété le formulaire, merci de le transmettre à l'adresse suivante: [formation@fcb-conseil.fr](mailto:formation@fcb-conseil.fr)

<b>N° IDENTIFICATION (à remplir par le responsable formation)</b>
<b>Date de réception de la déclaration :</b>
<b>Fiche présentée de réunion qualité du :</b>

<b>Vous êtes *</b>			
Stagiaire <input type="checkbox"/>	Personnel permanent <input type="checkbox"/>	Intervenant extérieur <input type="checkbox"/>	
Formateur <input type="checkbox"/>	Une société <input type="checkbox"/>	Une institution <input type="checkbox"/>	Une organisation <input type="checkbox"/>

<b>Nom *</b>	
<b>Prénom *</b>	
<b>Nom de l'organisation/institution/entreprise*</b>	
<b>Téléphone *</b>	
<b>Mail professionnel *</b>	
<b>Catégorie d'événement indésirable *</b>	
Affaire administrative <input type="checkbox"/>	Droits de scolarité <input type="checkbox"/>
Pédagogie <input type="checkbox"/>	Équipements et ressources techniques <input type="checkbox"/>
Responsabilité <input type="checkbox"/>	Ressources humaines <input type="checkbox"/>

## Constat par le déclarant

Date et heure de survenue de l'événement *	
Lieu de survenue de l'événement *	
Personne(s) concernée(s) s'il y a lieu *	
Description de l'événement (quoi ? comment ?) *	
Conséquences *	
Risques *	

Mesures immédiates prises :

Par :

Le :

Partie réservée au formateur, responsable formation et professionnels de l'organisme de formation, groupe qualité

Recherche des causes d'anomalies ou du risque d'anomalie :

Action(s) corrective(s) et/ou solution(s) trouvées (indiquer date de bonne fin)

Action(s) préventive(s) trouvée(s) pour éviter que le problème ne se reproduise (indiquer date de bonne fin)

Responsable de l'action : Solution validée : oui      non

Date : Visa du directeur ou son représentant

Évaluation de l'action après la date de bonne fin :

a résolu le problème

a résolu une partie du problème. Laquelle ?

Date de retour à l'auteur :

## VALIDATION

<b>ÉTAT DE RÉVISION</b>
-------------------------

Version (doc. Révisé)	Date	Objet de la révision	Pages modifiées	Détail des modifications

VALIDATION			
<b>CRÉATION</b>	Rédaction par :	Relecture par :	Validation par :
	Date : Visa :	Date : Visa :	Date : Visa :
<b>RÉVISION</b>	Modification par :	Validation par :	
	Date : Visa :	Date : Visa :	

