

# PROCÉDURES À SUIVRE

Document destiné aux parties prenantes de la formation : animateur.rice, formateur.rice, apprenant.e.

## EN CAS D'ALÉA/DIFFICULTÉ

Si lors de l'organisation, de la mise en place (déroulé) ou du suivi post-formation, vous faites face à une difficulté ou rencontrez un aléa :

### 1. En informer directement ADA France par téléphone ou par écrit

Noémie DELASSUS (référente formation)	+33181721657	noemie.delassus@adafrance.org
Marine SERRE (partie administrative et facturation)	+33181721653	marine.serre@adafrance.org
Générique		formations@adafrance.org

- Envoi par ADA France, sous 24h après notification, du formulaire pour déclarer votre difficulté ou aléa afin qu'il soit pris en compte et traité par ADA France. Cela vise à mettre en place des réponses toujours plus adaptées à ces situations.  
> [Formulaire Difficulté / Aléa](#)
- Enregistrement dans le tableau de suivi par ADA France et envoi d'un accusé de réception par mail.
- Réponse apportée par ADA France directement à la partie prenante, dans les meilleurs délais, par voie postale ou mail selon le choix de l'émetteur. Une trace sera conservée pour clôturer le dossier.

## EN CAS DE RÉCLAMATION

Si lors de l'organisation, de la mise en place (déroulé) ou du suivi post-formation, une partie prenante d'une formation organisée par ADA France souhaite déposer une réclamation. Merci de bien vouloir :

### 1. En informer directement ADA France par écrit

Noémie DELASSUS (référente formation)	noemie.delassus@adafrance.org
Marine SERRE (partie administrative et facturation)	marine.serre@adafrance.org
Générique	formations@adafrance.org

2. Envoi par ADA France, sous 24h après notification, du formulaire pour déclarer votre réclamation afin qu'il soit pris en compte et traité par ADA France. Cela vise à mettre en place des réponses toujours plus adaptées à ces situations.  
> [Formulaire Réclamation](#)
3. Enregistrement dans le tableau de suivi par ADA France et envoi d'un accusé de réception par mail.
4. Réponse apportée par ADA France directement à la partie prenante, dans les meilleurs délais, par voie postale ou mail selon le choix de l'émetteur. Une trace sera conservée pour clôturer le dossier.

## RAPPEL DES CONTACTS ADA FRANCE

---

Noémie DELASSUS	+33181721657	noemie.delassus@adafrance.org
Marine SERRE	+33181721653	marine.serre@adafrance.org
Elodie COLOMBO	+33181721654	elodie.colombo@adafrance.org
Emma NOZIÈRES	+33181721655	emma.nozieres@adafrance.org
Marion GUYONNET	+33181721656	marion.guyonnet@adafrance.org
Générique		contact@adafrance.org
Générique		formations@adafrance.org

### Glossaire :

- Aléas : évènements externe imprévisible qui implique une perturbation
- Difficultés : éléments qui empêchent ou gênent dans la réalisation de la prestation
- Réclamations : actions visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillies par écrit