

Temps nécessaire pour gérer une annulation :
entre 1 heure et 3 heures par annulation
que l'on facture à la personne qui annule (en moyenne 87€ TTC)

- **Rôle Logistique -> estimation : entre 35 min et 45 min + charge mentale**
 - Lire le formulaire d'annulation
 - Répondre aux questions de la personne qui annule (**entre 5 min et 15 min**)
 - Vérifier à quel parcours, la personne s'était inscrite
 - Ouvrir le tableau de suivi du parcours
 - Vérifier si on est dans "les 3 semaines avant le parcours" ou avant
 - Récupérer l'info sur le montant du billet acheté
 - Recopier les infos pour notre comptable afin de procéder au remboursement (si plus 3 semaines avant le début du parcours)
 - Mettre à jour le tableau de suivi du parcours
 - Mettre à jour le tableau "régime alimentaire" pour le·la cuisto
 - Remettre sa place en ligne sur le helloasso
 - Envoyer le mail info log à la personne qui vient de s'inscrire
 - Mettre à jour le tableau de suivi du parcours (**15 min**)
 - Mettre à jour le tableau "régime alimentaire" pour le·la cuisto
 - Informer le reste de l'équipe fertiles que le parcours est à nouveau complet

- **Rôle Communication -> estimation : entre 10 min et 1 heure + charge mentale**
 - Relancer la communication (Réseaux sociaux, site internet, contactez la liste d'information, newsletter, ferti'lettre...)
 - Grosse charge mentale si on n'arrive pas à vous remplacer

- **Rôle Comptabilité -> estimation : 15 min + charge mentale**
 - Récupérer les informations afin de pouvoir procéder au remboursement
 - Editer un avoir sur notre logiciel de comptabilité afin de justifier à notre cabinet comptable pourquoi il y a eu une sortie d'argent (**10 min**)
 - Entrer le nouveau RIB sur notre application bancaire
 - Procéder au remboursement (via notre application bancaire)
 - Mettre à jour le tableau de suivi des remboursements
 - Transmettre le document comptable (avoir) à notre cabinet comptable

- **Rôle Formateur·ice -> estimation : entre 10 min et 1 heure + charge mentale**
 - Communiquer avec le lieu sur le nombre de participant·es final
 - Communiquer avec le·la cuisto sur le nombre de participant·es final
 - Communiquer avec les autres formateur·ices sur le nombre de participant·es final
 - Grosse charge mentale si on n'arrive pas à vous remplacer
 - Refaire de la communication pour trouver une autre personne