

 <p>Centre Hospitalier de Narbonne <i>des Corbières à la Méditerranée</i></p>	<b>PROCEDURE DE GESTION DES RECLAMATIONS</b>		
		Version :	1
		Date :	20220601

Cette procédure a pour finalité de définir les différentes étapes et modalités de recueil et de gestion des réclamations portées par écrit à la connaissance de la cellule Qualité des Instituts de Formation du Centre Hospitalier de Narbonne.

Les membres du COPIL QUALIFSI sont les garants de l'application du présent dispositif de gestion des réclamations.

### **1- Définition d'une réclamation**

« Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit ».

Une réclamation est donc une déclaration actant le mécontentement d'un client (étudiant, élève, intervenant, professionnel de l'Institut de Formation) envers un professionnel, un dysfonctionnement de l'établissement. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation.

### **2- Description du processus de gestion (principes généraux)**

Si une « partie prenante » manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, de manière verbale (en face à face, par téléphone) ou écrite, cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement par l'envoi d'un mail (ou courriel) accompagné en pièce jointe par le formulaire de réclamation à télécharger sur le site internet de l'Institut de Formation de Narbonne.

Les réclamations adressées font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide.

Chaque réclamation envoyée fait l'objet d'un écrit dans l'outil de gestion de support (registre des réclamations). L'outil de support permet de garder une traçabilité des échanges entre le « réclamant » et le COPIL QUALIFSI.

Le « réclamant », la personne déclarante, est avertie des modalités de gestion des réclamations, et reçoit une réponse appropriée dans les meilleurs délais. *Si besoin, le recours à un médiateur externe peut être requis, prioritairement aux voies judiciaires usuelles, notamment en cas de rejet ou de refus de faire droit entotalité ou partiellement à la réclamation.*

La confidentialité des données à caractère personnel est respectée.

Une gestion rapide et efficace de la réclamation consiste à :

- Identifier et centraliser les réclamations réceptionnées sur l'outil de support en place à la date de la réclamation
- Traiter la réclamation dans les délais
- S'assurer de la satisfaction du réclamant
- Déployer des actions correctives si besoin
- Déterminer et suivre des indicateurs liés aux réclamations pour améliorer le dispositif

### **Motifs d'une réclamation**

Les motifs susceptibles de générer une réclamation peuvent porter tout autant sur la prestation de formation que sur l'ensemble des éléments y afférents (contenu, organisation, méthodes, outils, formateur) que les impacts générés sur la santé ou la sécurité des apprenants. Ils doivent être caractérisés et peuvent constituer un manquement à la loi, aux règlements ou concerner des éléments réglementés dans le cadre de la réalisation de la prestation de formation.

### **3- Gestion d'une réclamation**

Les réclamations adressées au COPIL QUALIFSI par les bénéficiaires des formations, les formateurs, les organismes financeurs ainsi que les réponses qui y sont apportées sont enregistrées et analysées dans le cadre du processus d'amélioration continue de la qualité.

Les réclamations sont tenues à disposition des membres de la Direction des Instituts de Formation pour consultation et actions si besoin.

Est mis en place :

- Une gestion centralisée des réclamations
- Un outil d'enregistrement des réclamations et d'exploitation des statistiques
- Une procédure précisant l'organisation de cette gestion, validée et connue de l'ensemble des collaborateurs
- Une clause de respect de la confidentialité à toutes les étapes de la démarche

### **4- Procédure de gestion d'une réclamation**

#### **a. Formulation d'une réclamation**

Les réclamations sont exprimées par écrit via le « formulaire de réclamation » disponible sur le site.

Les demandes doivent être envoyées à l'adresse mail [qualifsi@ch-narbonne.fr](mailto:qualifsi@ch-narbonne.fr)

#### **b. Dépôt de la réclamation**

L'accusé de réception sera adressé au « réclamant » par mail (ou courriel), dans un délai de dix jours suivant la date de réception, notifiant l'accusé de réception de son formulaire ainsi que les délais de gestion de sa réclamation (délai maximum de 30 jours à compter de la date de réception de son mail).

Cette procédure de gestion de la réclamation est disponible sur le site internet des Instituts de Formation.

#### **c. Réception de la réclamation**

Lorsqu'une réclamation est reçue, un membre du COPIL QUALIFSI l'enregistre (après avoir vérifié son éligibilité) dans le registre des réclamations de l'Institut de Formation.

Si un/une formateur (trice) est concerné, celui-ci ou celle-ci en est informé(e) par écrit ou par mail par la cellule QUALIFSI. Il est demandé au formateur ou à la formatrice impliqué(e) d'adresser au

COPIL QUALIFSI un courrier ou un mail d'accusé réception de la réclamation dans un délai de 5 jours ouvrés maximum.

Les réclamations émises par les autres parties prenantes (bénéficiaires de la formation, entreprises, financeurs, formateurs...) sont également gérées par le COPIL QUALIFSI qui assure le suivi du traitement et de la réponse à apporter.

Dans le cas où la réclamation ne peut pas être traitée dans le délai imparti, le COPIL QUALIFSI s'engage à justifier par écrit (courrier ou mail) les motifs du retard et apporter les éléments correctifs dans les meilleurs délais afin d'améliorer le dispositif mis en place.

#### **d. Evaluer et déterminer la recevabilité de la réclamation et le niveau de gravité**

##### **Evaluation de la recevabilité et du niveau de gravité**

Une réclamation est jugée recevable si :

- ✓ Les faits datent de moins de deux mois à la date de réception de la réclamation ;
- ✓ Les faits concernent une prestation de l'Institut de Formation du Centre Hospitalier de Narbonne, ses processus, ses équipes ou ses prestataires
- ✓ L'action vise à faire respecter un droit, ou à demander une chose due recueillie par écrit.

Le niveau de gravité est déterminé par les critères suivants :

- ✓ Niveau « élevé » : risque pour les équipes, les partenaires ou un tiers ;
- ✓ Niveau « moyen » : incertitude sur plusieurs critères du niveau « élevé » ;
- ✓ Niveau « faible » : pas de danger apparent et pas d'urgence.

Le COPIL QUALIFSI s'engage à traiter une réclamation recevable dans un délai de 10 jours suivant sa réception.

##### **Recevabilité de la réclamation**

Le COPIL QUALIFSI détermine la recevabilité de toute réclamation portée à sa connaissance. Dans le cas où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'informations complémentaires sera adressée par mail au « Réclamant ».

##### **Contenu de la réclamation écrite**

Toute réclamation doit faire l'objet de la rédaction d'un mail et doit au moins contenir les éléments suivants :

- ✓ La date de la plainte ;
- ✓ Les noms, prénom, adresse mail et numéro de téléphone du « Réclamant » ou du représentant qui agit en son nom ; (éventuellement Société & fonction occupée)
- ✓ La désignation du service concerné ;
- ✓ L'objet précis de la réclamation ;
- ✓ La description précise des faits, la date des faits, les personnes concernées s'il y a lieu ;
- ✓ Les attentes du « Réclamant ».

Le « Réclamant » pourra joindre à sa réclamation tous documents susceptibles d'appuyer sa démarche.

#### **e. Informations figurant dans le registre des réclamations**

La réclamation est conservée et archivée dans l'outil pendant une durée de 5 ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la relation avec la « partie prenante ».

#### **f. Analyse de la réclamation**

Le COPIL QUALIFSI est tenue à la confidentialité des informations qui lui sont exposées.

Le partage d'informations à caractère personnel du « Réclamant » exige le consentement au préalable de ce dernier.

Dans le cas où un membre du COPIL QUALIFSI est nommément désigné dans la réclamation écrite, cette dernière sera traitée par la Direction, et ce, afin de préserver l'équité de traitement et permettre qu'elle relève d'une personne n'ayant pas été impliquée par la réclamation et n'ayant aucun lien avec le « Réclamant ».

Cette mesure permet de préserver l'impartialité et l'objectivité nécessaire à la prise en compte de la réclamation tout au long de sa gestion.

#### **g. Résolution : proposition d'action**

Lors de la gestion de la réclamation, le COPIL QUALIFSI pourra s'appuyer sur toutes personnes 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. L'institut de formation du Centre Hospitalier de Narbonne informera le « Réclamant » de la décision motivée prise à la suite de la réclamation qu'il aura formulée.

Une réponse, précisant la nature et le résultat des recherches, et les actions correctives éventuelles, lui est envoyée sous un délai de 10 jours ouvrés.

#### **h. Communication de la décision au réclamant**

Si le « Réclamant » ne répond pas à la réponse qui lui est faite sous 15 jours à dater de la date d'envoi, la réclamation est considérée comme traitée et close.

Le « Réclamant » peut émettre une constatation et faire appel de la décision une seule fois.

#### **i. Clôture de la réclamation**

A l'issue de la gestion de la réclamation, l'ensemble des preuves et les justificatifs documentaires représentatifs des actions mises en place du traitement de la réclamation, sont conservés dans le registre des réclamations pour une durée de cinq ans par l'institut de formation du Centre Hospitalier de Narbonne.

### **5- Documents associés**

- Formulaire de réclamation
- Registre des réclamations

### **6- Contrôle interne**

Un rapport annuel est réalisé et présenté à l'Instance Compétente pour les Orientations Générales de l'Institut (ICOGI) sur la conformité et le contrôle interne des réclamations et de leur gestion.



**FORMULAIRE DE RECLAMATION RELATIVE A UNE  
FORMATION DISPENSEE A L'INSTITUT DE FORMATION DU  
CENTRE HOSPITALIER DE NARBONNE**

**Formulaire de  
réclamation**  
Création le :  
13/05/2022

Dans le cadre du décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences, nous sommes engagés dans le recueil des appréciations des parties prenantes de la formation. La réclamation nous permet d'avoir une connaissance de la situation rencontrée par les apprenants, les intervenants formateurs externes, les financeurs, les professionnels du CHN et de corriger les non-conformités et améliorer nos pratiques. Votre collaboration participe à enrichir notre démarche d'amélioration continue de la qualité et nous vous remercions par avance de renseigner le formulaire ci-joint le plus précisément possible afin que nous puissions vous apporter une réponse adaptée et efficace à votre réclamation. La confidentialité des informations apportées est respectée à toutes les étapes de la démarche.

Muriel DODERO

Directrice

**Document à retourner par mail à : [qualifi@ch-narbonne.fr](mailto:qualifi@ch-narbonne.fr)**

**N.B : Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit ». Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation.**

**FORMATION CONCERNEE**

- IFSI  FORMATION CONTINUE  
 IFAS

**PERSONNE DECLARANTE**

Nom et Prénom :

Téléphone :

E-mail :

Fonction :

- Etudiant/Apprenant  Intervenant externe  Personnel de l'institut  
 Employeur/Maitre d'apprentissage  
 Autre (à préciser) :

**PERSONNE(S) CONCERNEE(S) (si différente du déclarant)**

Nom et Prénom :

Fonction :

- Etudiant/Apprenant  Intervenant externe  Personnel de l'institut  
 Employeur/Maitre d'apprentissage  
 Autre (à préciser) :

DECLARATION		
Date de l'évènement : Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date.	Heure de l'évènement :	Lieu de l'évènement :
Votre réclamation porte sur :		
<input type="checkbox"/> Accueil, information, inscription <input type="checkbox"/> Formation <input type="checkbox"/> Sécurité <input type="checkbox"/> Locaux et Matériels	<input type="checkbox"/> Gestion administrative <input type="checkbox"/> Facturation-paiement <input type="checkbox"/> Autre (à préciser) :	
Description explicite de la demande : <i>(Expliquer le plus clairement et le plus précisément possible le sujet de votre insatisfaction/observation)</i>		
→ _____ _____ _____ _____ _____ _____		
PARTIE RESERVEE A L'ORGANISME DE FORMATION		
Accusé de réception de la demande par mail	Le : Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date.	
Transmission de la demande à la personne identifiée pour la traiter	Le : Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date. A :	
Envoi de la réponse suite à la réclamation	Le : Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date.	
Clôture de la réclamation	Le : Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date.	
Traçabilité de la demande, de son suivi, de son traitement dans le tableau de synthèse des plans d'amélioration continue	Vérifié le : Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date.	