



CIRCUIT DE LA PLAINTE OU DE LA RÉCLAMATION ASSOCIÉE À UNE FORMATION

RUBRIQUES INTRODUCTIVES

Objet

- La procédure décrit le processus de prise en compte et de règlement d'une plainte ou d'une réclamation.

Domaine et limites d'application

- La procédure s'applique lorsque la plainte ou la réclamation sont formulées verbalement ou de façon écrite à l'issue d'une formation.
- Elle exprime un dommage légitime subi par le plaignant.
- La cause de la plainte peut trouver son origine dans un facteur organisationnel, humain, matériel ou environnemental ou dans une difficulté ou un aléa pris en compte pendant la formation conformément à la procédure GESTION D'UNE DIFFICULTÉ OU D'UN ALÉA.

Terminologie

- Difficulté, aléa : événement volontaire ou pas, de nature à perturber la formation ou à perturber les apprentissages prévus.
- Plainte, réclamation : expression d'un dommage réel ou supposé.

Documents de référence

Référentiel National Qualité, version 7 du 29 mars 2021, indicateur 31. Le prestataire 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.

ÉLÉMENTS ENTRANTS

Main d'oeuvre

- Le formateur,
- Les stagiaires,
- Le commanditaire du programme,
- Le service de formation continue de l'établissement.
- Tiers identifié ou pas.
- Plaignant à l'origine de la plainte ou de la réclamation (facteur humain).

Matériel

Peut être à l'origine de la plainte ou de la réclamation.

Matière

Peut être à l'origine de la plainte ou de la réclamation.

Milieu

Peut être à l'origine de la plainte ou de la réclamation.

ÉLÉMENTS SORTANTS

Résultats attendus

- La plainte ou la réclamation ont été reçues par Adéquation Santé.
- Les mesures de règlement et/ou de compensation ont été convenues avec le plaignant.

Traçabilité & indicateurs

- Tableau d'enregistrement et de suivi des plaintes et réclamations.
- Enregistrement et suivi des mesures de règlement et/ou des mesures de compensation convenues avec le plaignant.

ÉTAPES DU PROCESSUS

1 Information du commanditaire

- Dès la signature de la convention, le commanditaire est informé de la procédure de prise en compte d'une plainte ou d'une réclamation formulé pendant ou après la formation.
- La présente procédure est annexée au **RÈGLEMENT INTÉRIEUR**, annexé lui-même à la convention de formation.

2 Formulation

- Le plaignant exprime au formateur ou formalise par écrit sa plainte ou sa réclamation invoquant un dommage légitime.
- Dans tous les cas, la plainte formalisée par écrit est transmise au formateur pour Adéquation Santé ainsi qu'au commanditaire de la formation.

3 Instruction

- Dès réception de la plainte ou de la réclamation par Adéquation Santé et le commanditaire, contact est pris pour instruire la plainte :
 - Analyse des faits,
 - Recherche des causes,
 - Recherche de solutions, compensation ou réparation adaptées aux circonstances.
- Formalisation et transmission d'une réponse conjointe au plaignant.

4 Compensation

- Lorsque la compensation ou la solution proposée est acceptée par le plaignant, il en est pris acte de façon formelle par la signature de l'accord des deux parties, Adéquation Santé et plaignant.
- La plainte ou la réclamation et l'accord qui clos l'affaire sont enregistrés.

5 Contestation

- En cas d'absence d'accord ou de rejet du règlement ou de la compensation, donc au cas où la contestation persiste, c'est le tribunal de commerce mentionné dans la convention de formation qui sera saisi.

Version 2 du 12 février 2023.

Siège social / Région sud
54 rue Saint Ferréol
13 001 Marseille



Région Nord
20/22 avenue du Général Sarrail
78 400 Chatou

04 91 75 75 75

contact@adequationsante.com