

Pour déposer votre réclamation, merci de compléter ce formulaire. Tous les champs doivent être dûment remplis.  
Vous pouvez joindre à votre réclamation vos éventuelles pièces justificatives. Vous trouverez une notice au dos.  
Ce document est ensuite à envoyer par mail à l'adresse suivante : **secretariat@ifsi-forez.fr**

Vous êtes :

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Un apprenant             | <input type="checkbox"/> Un membre du personnel de l'IFSI/IFAS |
| <input type="checkbox"/> Un intervenant extérieur | <input type="checkbox"/> Un employeur                          |
| <input type="checkbox"/> Un financeur             | <input type="checkbox"/> Autre : .....                         |

Nom :

Prénom :

Tel :

Courriel :

Objet de votre réclamation :

*Expliquer précisément et le plus clairement possible votre mécontentement ou votre remarque. Préciser la date des faits constatés ainsi que le nom des personnes concernées s'il y en a. Cf notice en page 2.*

Date :

Signature :

## Réservé à l'Institut

Date de réception de la réclamation :

Date d'envoi de la réponse à la réclamation :

Date de clôture de la réclamation :

## NOTICE

Le formulaire de réclamation est un outil permettant une amélioration continue de la qualité des prestataires et du fonctionnement de l'Institut de Formation en Soins Infirmiers et Aides-Soignants du CH du Forez.

### Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation est une plainte, une doléance formulée contre une institution ou une personne, auprès de l'autorité référente. La réclamation permet donc de déclarer un mécontentement d'une partie prenante (apprenant, intervenant extérieur, prestataire, financeur, employeur, membre du personnel de l'Institut, etc ...) envers l'Institut, une personne ou un groupe de personnes.

Les motifs d'une réclamation peuvent porter sur la prestation de formation, sur l'ensemble des éléments y afférents (contenu, organisation, méthodes, outils, formateur), ainsi que sur les impacts générés sur la santé ou la sécurité d'un tiers.

Attention : une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis, ne constitue pas une réclamation.

### Comment faire une réclamation ?

- Télécharger le formulaire de réclamation sur le [site internet](#) de l'IFSI/IFAS du CH du Forez
- Remplir le formulaire en veillant à être objectif, factuel, et de ne pas émettre de jugement de valeur. La réclamation doit contenir :
  - Le nom, prénom, adresse mail et numéro de téléphone du réclamant ou du représentant qui agit en son nom (éventuellement Société et fonction occupée)
  - L'objet précis de la réclamation : description précise des faits, la date des faits, les personnes concernées s'il y a lieu
  - La date de la plainte
  - Les attentes du réclamant, s'il y en a
- Renvoyer le formulaire par mail à [secretariat@ifsi-forez.fr](mailto:secretariat@ifsi-forez.fr), en précisant "Réclamation" en objet. Il est possible d'ajouter en pièce jointe tout justificatif permettant d'appuyer la réclamation.

### Réception et traitement de la réclamation :

- Un accusé de réception permettant de formaliser la prise de connaissance de la réclamation sera envoyé dans un délai maximum de 10 jours à compter de la date de réception de la réclamation.
- La réclamation sera traitée dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de réception par la Direction, avec plan d'actions décidé.
- Le réclamant recevra une réponse écrite (par mail) avec les actions menées ou prévues, ainsi que la date d'application de celles-ci.
- Un recours peut-être demandé par le réclamant, à hauteur d'une seule fois, suite à la réponse formulée par l'Institut. Si aucun retour n'a été réalisé par le réclamant 15 jours après l'envoi de la réponse, la réclamation est réputée traitée et close.