

PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS IFSI - IFAS CENTRE HOSPITALIER DE CANNES SIMONE VEIL

Destinataires : L'ensemble des personnels de l'IFSI/IFAS / Les apprenants de l'IFSI/IFAS

1 – Formulation d'une réclamation

Les réclamations sont exprimées **par écrit**.

Selon l'objet de la demande, elle sera adressée par mail :

- A l'équipe de Direction (c.rizzolatti@ch-cannes.fr et/ou s.bret@ch-cannes.fr)
- Aux référents de promotions (Cf. [noms des référents de l'année scolaire en cours](#))
- Aux référents des stages (p.faure@ch-cannes.fr et/ou c.kittel@ch-cannes.fr)
- Au bureau d'information sociale (e.tarantini@ch-cannes.fr)
- Aux référents handicap (ifsi.referent.handicap@ch-cannes.fr)
- Aux référents de la plateforme pédagogique THEIA (c.kittel@ch-cannes.fr et/ou s.faurouxpiquemal@ch-cannes.fr et/ou l.sococa@ch-cannes.fr)
- Au référent des questionnaires de satisfaction (v.roux-delmas@ch-cannes.fr)
- A la référente violences faites aux femmes (s.bret@ch-cannes.fr)
- Au référent sécurité (d.bonnet@ch-cannes.fr)
- A la référente développement soutenable (v.roux-delmas@ch-cannes.fr)
- A la référente laïcité-égalité (s.touati@ch-cannes.fr)
- Au référent communication (communication.ifs@ch-cannes.fr)

2 – Réception de la réclamation

Lorsqu'une réclamation est reçue, le destinataire adresse un message de réponse dans les meilleurs délais.

3– Evaluation et détermination de la recevabilité de la réclamation et du niveau de gravité

- a) 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 (*sauf dans le cadre de situations de violences*) ;
- Les faits concernent une prestation de l'IFSI/IFAS, ses process, ses équipes ou ses prestataires ;
- L'action vise à faire respecter un droit, ou à demander une chose due (référentiel/programme de formation / contrat de formation/règlement intérieur etc...)

- b) Le niveau de gravité est déterminé par les critères suivants :
- Niveau « élevé » : risque pour les équipes, les apprenants, les partenaires ou un tiers ;
 - Niveau « moyen » : incertitude sur plusieurs critères du niveau « élevé » ;
 - Niveau « faible » : pas de danger apparent et pas d'urgence

L'institut s'engage à traiter une réclamation recevable classée « élevée » dans un délai de 10 jours suivant sa réception et celle relevant des niveaux « moyen » et « faible » dans un délai de 30 jours maximum à partir de sa date de réception. Si un délai supplémentaire est utile/nécessaire pour l'instruction de la réclamation, l'instructeur du dossier adresse un message au requérant lui précisant le nouveau délai de réponse.

c) Recevabilité de la réclamation

L'équipe de Direction et/ou le référent concerné détermine la recevabilité de toute réclamation portée à sa connaissance. Dans le cas où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'informations complémentaires serait adressée par mail au « Réclamant ».

d) 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 réclamation ;
- Les nom, prénom, adresse et numéro de téléphone du « Réclamant » ou du représentant qui agit en son nom ;
- 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.

La réclamation est conservée et archivée par l'institut pendant une durée de 5 (cinq) ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la relation avec la « partie prenante », en conformité avec le RGPD¹.

4–Analyse de la réclamation

L'équipe de Direction et/ou le référent concerné est tenu 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 le personnel de Direction ou le référent est nommé désigné dans la réclamation écrite, cette dernière sera traitée par son référent hiérarchique direct, 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 son traitement.

¹ RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données

5-Résolution :

Pour la proposition d'action lors du traitement de la réclamation, l'équipe de Direction et/ou le référent concerné pourra s'appuyer sur toutes personnes et/ou tous services de l'institut susceptibles de lui fournir tous les renseignements nécessaires relatifs à la réclamation afin de conduire ses investigations avec diligence et bienveillance. L'institut 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 sera adressée sous un délai de 10 jours ouvrés après réception de la réclamation de niveau « élevé » et de 30 jours ouvrés pour les niveaux « moyen » et « faible ».

6-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 contestation et faire appel de la décision une seule fois dans un délai de 15 jours maximum.

7-Clôture de la réclamation

A l'issue du traitement de la réclamation, l'ensemble des preuves du traitement de la réclamation et les justificatifs documentaires représentatifs des actions mises en place sont conservés pour une durée de cinq (5) ans par l'institut.

8 - Contrôle interne

Les réclamations complexes (difficulté de clôture ou d'instruction, tournure juridique) peuvent être discutées lors des réunions d'équipe plénières (bimensuelles) ou de façon trimestrielle lors de la réunion du COPIL Qualiopi. Un compte rendu est présenté à la Direction sur la conformité et le contrôle interne des réclamations et de leur traitement.

Tableau récapitulatif des actions

Action	Responsable	Délai
Réception et enregistrement de la réclamation	L'équipe de Direction et/ou le référent concerné	
Mail d'accusé de réception	L'équipe de Direction et/ou le référent concerné	
Evaluation de la recevabilité et niveau de gravité	L'équipe de Direction <u>et</u> le référent concerné	
Traitement de la réclamation et réponse au réclamant	L'équipe de Direction <u>et</u> le référent concerné Toute personne jugée utile au traitement	10 jours si niveau élevé 30 jours si niveau moyen ou faible
Traitement des contestations	L'équipe de Direction <u>et</u> le référent concerné Toute personne jugée utile au traitement	15 jours après réponse
Clôture et archivage	L'équipe de Direction et/ou le référent concerné	15 jours après réponse pour la clôture 5 ans pour archivage
Démarche qualité	Réunions d'équipe plénières et / ou COPIL Qualiopi	Bimensuelle et/ou trimestrielle

9- Diffusion de la procédure de réclamation

Cette procédure de traitement de la réclamation est diffusée aux apprenants sur la plateforme Theia ainsi que sur le site internet de l'institut de formation.