



Institut Santé social Formation

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS, DES ALÉAS, DES DIFFICULTÉS

V1.0 MISE À JOUR LE 06/09/2023

Traitement des réclamations, des aléas et des difficultés pour les formations dispensées par I2S FORMATION

Procédure simplifiée de recueil, de prise en compte, et de traitement de signalement formulée par les « Parties prenantes » aux actions de formation conçues, animées et évaluées par I2S FORMATION. Version en date de 2023.

1- Définition (Guide Qualiopi Ministère du travail – Indicateur 31) :

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

Il s'agit donc d'une déclaration actant le mécontentement d'une partie prenante envers une action de formation réalisée par I2S FORMATION.

Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation.

2- Champ d'application :

Toutes les actions de formation conçues, animées, évaluées par I2S FORMATION sont concernées par cette procédure.

La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes aux dites actions de formation professionnelle (commanditaires, stagiaires, financeurs, éventuels sous-traitants, institutions ayant un lien direct dans le processus des dites formations).

3- Grands principes :

Si une « partie prenante » manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, elle est invitée à le formaliser par écrit au moyen du formulaire adéquat. Ce formulaire est disponible sur demande directe par mail à i2sformation@gmail.com, en indiquant « Réclamation » dans le mail.



Institut Santé social Formation

Elles feront l'objet d'un traitement raisonnable et rapide.

Chaque document doit être consignée et des mesures de traitement sont mises en place dans les meilleurs délais. Une réponse sera apportée à la personne ayant porté une réclamation auprès d'I2S FORMATION.

La confidentialité des données à caractère personnel est respectée, et la globalité de la présente procédure de réclamations est conforme aux dispositions du règlement général sur la protection des données (RGPD).

Description du processus :

Un traitement rapide et efficace (dans les limites des ressources de l'organisme de formation I2S FORMATION) consiste à :

- Identifier et centraliser les signalements réceptionnés au moyen du formulaire dans sa version en vigueur à la date du signalement
- Traiter la demande dans les délais selon l'organigramme de l'organisme de formation
- Veiller à la satisfaction de la partie prenante en conséquence
- Mettre en place des mesures correctives
- Établir et suivre des indicateurs liés aux signalements des parties prenantes, pour améliorer les formations dispensées

4- Enregistrement et traitement :

Chaque réclamation, aléas ou difficultés signalés sera conservé dans un dossier numérique d'où l'envoi du formulaire par mail. Dans le cas où la demande serait jugée incomplète, une demande d'informations complémentaires pourra être adressée.

Le signalement est conservé et archivé pendant une durée de cinq (5) années en conformité avec le RGPD.

5- Contrôle interne :

La Direction d'I2S FORMATION organise annuellement un contrôle interne des réclamations, aléas et difficultés et de leur traitement.