

En accédant au « **Formulaire de réclamation** » dans la rubrique – **ENSEIGNEMENT** - sous rubrique – **RECLAMATIONS** - sur le site [www.chsf.fr](http://www.chsf.fr)

Veuillez ensuite le renvoyer dûment complété à l'adresse électronique suivante :  
[departement.formation@chsf.fr](mailto:departement.formation@chsf.fr)

**Tous les champs doivent être dûment remplis.**

**NOM :**

**Prénom :**

**Téléphone :**

**Adresse mail :**

**Statut/fonction :**

Etudiant

Intervenant

Université

Elève

Terrain de stage

Autre /

Professionnels

Tutelle

A préciser :  
.....

**Formation(s) concernée(s) :**

**IFPM :**

**Formations certifiantes :**

- Infirmier(ère) diplômé d'état en soins généraux
- Manipulateur(trice) en électroradiologie
- Aide-soignant(e)
- Auxiliaire de puériculture

**Autre(s) formation(s) :** .....

**CESU 91 :**

**Intitulé formation (à préciser) :** .....

**Service Formation Continue :**

**Intitulé formation (à préciser) :** .....

**Objet de votre réclamation :**

Les enseignements

Les Intervenants

L'Université

Les outils numériques

Les professionnels

Autre .....

Les stages

Décrivez votre demande le plus objectivement et le plus précisément possible (joindre tout justificatif utile) :

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Date :

Signature :

**A remplir par le département Formation (Fonction centrale) :**

Accusé de réception de la demande : date

Envoi de la réponse suite à la réclamation : date

Clôture de la réclamation : date

Le formulaire de réclamation est un outil d'axe d'amélioration qui rentre dans notre démarche qualité. La confidentialité des informations apportées est respectée à toutes les étapes de la démarche

**QU'EST-CE QU'UNE RECLAMATION ?**

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client (apprenant, professionnel, intervenant). Elle consiste à faire respecter un droit. Cette réclamation est écrite.

Ce n'est pas une demande de service, de prestation, d'information ou de clarification ni un avis.

Les motifs susceptibles de générer une réclamation peuvent porter tout autant sur la prestation de formation, que sur l'ensemble de l'élément afférent (contenu, organisation, méthode, outil...).

**INTERET DE LA RECLAMATION**

Avoir connaissance de la situation rencontrée par les apprenants, les intervenants extérieurs, les financeurs.

Corriger les non-conformités et améliorer les pratiques.

Sensibiliser les personnes.

Anticiper les risques.

**DECLARATION**

Comment ?

En téléchargeant la fiche de réclamation disponible sur le site <https://www.chsf.fr/formation/instituts-de-formations>.

En remplissant la fiche : être objectif, concis, factuel, sans jugement de valeur.

En la renvoyant par courrier postal ou par mail.

**Une fiche incomplète ne sera pas traitée.**

**RECEPTION ET TRAITEMENT DE LA RECLAMATION**

Dès réception de la réclamation, la cellule qualité envoie un accusé réception.

A minima, 15 jours après l'envoi de l'accusé de réception, la réclamation sera traitée. Le réclamant recevra une réponse appropriée.

L'analyse de réclamations, de leur impact, des traitements sera faite par la cellule qualité et le comité de direction de manière hebdomadaire.