

	<b>CHARTRE D'UTILISATION DE LA FICHE DE RÉCLAMATION ET DÉCLARATION DES ALÉAS</b>	DOC 023
		V. 03 du 14/09/2022
		Mise à jour :

1. Toute réclamation ou aléas, lié à l'organisation pédagogique et/ou administrative, aux matériels et aux locaux, qui entraîne une difficulté réelle, pour le bon déroulement de la formation, peut faire l'objet d'une déclaration sur le site internet de l'institut.
2. Les évènements indésirables sont signalés par les étudiants ou toute personne participant directement ou non à la formation (agent administratif, formateur, intervenant extérieur, candidat ...), au moyen du formulaire spécifique de déclaration accessible sur le site internet (onglet infos pratiques) ou via un QR-CODE affiché.
3. Le formulaire est établi uniquement dans un souci d'amélioration continue de la qualité de la formation.  
Le rédacteur peut inscrire des propositions de modalités d'améliorations qui peuvent être mises en place.
4. La rédaction du formulaire, s'appuie sur des éléments objectifs et observables concernant le déroulement de la formation ou son organisation. Elle ne peut pas servir à mettre en cause des personnes ou un groupe pour leurs opinions, leurs comportements. Les jugements de valeur sur les personnes ne sont pas admis.  
Les situations sortant de ce cadre ne peuvent pas faire l'objet d'une inscription dans le plan d'actions d'amélioration continue. Une déclaration qui ne respecterait pas cette charte n'aurait pas de suite et serait retournée à l'émetteur par la cellule qualité.
5. L'utilisation de ce formulaire par le déclarant doit être réalisée sans recherche de contrepartie.
6. Le traitement, par l'analyse et la mise en place d'actions correctives, respecte les principes d'anonymat et de confidentialité. Par conséquent il ne peut pas être utilisé de quelque façon que ce soit contre l'intérêt du déclarant.  
La cellule qualité se réserve le droit de rencontrer toute personne potentiellement impliquée dans l'évènement relaté à des fins d'analyse.  
Les données sont sauvegardées jusqu'à demande de suppression par l'intéressé.
7. Les fiches font l'objet d'une analyse et sont examinées régulièrement par les membres de la cellule qualité :
  - La directrice
  - Le cadre supérieur de santé
  - Les cadres de santé formateurs coordonnateurs des stages
  - Deux cadres de santé formateurs
  - La documentaliste
  - Une assistante de direction
8. Les mesures d'amélioration sont mises en place le plus tôt possible, en concertation entre la cellule qualité et toute personne jugée compétente ou concernée.  
Elles sont inscrites dans le tableau de suivi des actions d'amélioration continue.