



## **Procédure formulaire de réclamation**

### **Préambule :**

Dans le souci d'amélioration de nos pratiques, le formulaire de réclamation est une ressource d'axe d'amélioration participant à notre démarche qualité.

### **Comprendre une réclamation d'un client :**

« Une réclamation client peut être définie comme l'expression d'une insatisfaction qui comprend de manière explicite ou implicite une demande d'action de la part de l'organisation concernée. »

Référence : [www.definitions-marketing.com/definition/reclamation-client/](http://www.definitions-marketing.com/definition/reclamation-client/) (consulté le 29/11/2021)

### **Objectifs de cette réclamation client :**

- ✓ Obtenir la compréhension d'une situation rencontrée par les apprenants, les acteurs extérieurs et les financeurs.
- ✓ Rectifier les manquements et prévenir de la récurrence.
- ✓ Attirer l'attention des personnes
- ✓ Prévenir des mécontentements potentiels.

### **La Déclaration :**

- ✓ En téléchargeant le document disponible sur le site internet de l'IFSI du Rouvray : <https://ifsi.ch-lerouvray.fr>
- ✓ En complétant la fiche : être objectif, synthétique, factuel dans son récit et sans jugement de valeur.
- ✓ En la renvoyant à [qualiteIFSI@ch-lerouvray.fr](mailto:qualiteIFSI@ch-lerouvray.fr) (cellule qualité), une fiche incomplète ne pourra pas être traitée.

### **Réception et procédure de traitement de la réclamation**

Dès réception de la réclamation, un accusé de réception est envoyé automatiquement.

A minima, 15 jours après l'envoi de l'accusé de réception, après concertation avec la directrice de l'IFSI, la réclamation sera traitée avec propositions d'actions. (Ce délai tiendra compte du degré de gravité de la réclamation). La cellule qualité traitera les réclamations par ordre de priorité.

Le réclamant recevra l'action mise en place et la date de sa mise en œuvre.

Une fois les actions correctrices mises en place, la réclamation sera clôturée.

Un registre annuel de toutes les réclamations est tenu à jour.

L'analyse des réclamations, de leur incidence, des traitements sera réalisée en réunion qualité et présentée à l'ICOGI, une fois par an.



IFSI DU ROUVRAY  
4, rue Paul Eluard –  
76300 Sotteville les Rouen  
☎ 02.32.95.11.98

## FORMULAIRE DE RECLAMATION

Cette fiche de réclamation est à envoyer à l'adresse suivante : [qualiteIFSI@ch-lerouvray.fr](mailto:qualiteIFSI@ch-lerouvray.fr)  
L'ensemble des champs doivent être dûment complété.

Nom : .....

Prénom : .....

Apprenants :  L1     L2     L3

Intervenant

Employeur            Nom de l'apprenant : .....

Financier              Nom de l'apprenant : .....

Coordonnées Email : .....

**Objet de la réclamation :**

**Date :**

**Expliciter le plus clairement et le plus précisément possible le sujet de votre mécontentement / observation :**

*A remplir par l'institut de formation*

Accusé de réception de la demande :

Date :

Envoi de la réponse de la demande :

Date :

Clôture de la réclamation :

Date :