

Modalité et traitements des difficultés et réclamations lors de la formation :

I. Définition des réclamations :

« Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit ». (Guide RNCQ Ministère du Travail – Indicateur 31., 2021)

II . Procédure en cas de réclamations :

En cas de réclamations, il est prévu, conformément à l'article 5 de notre règlement intérieur, de :

« En cas d'incident majeur ou de litige durant la formation, le formateur informe la direction du CoDES 04 qui en référera à l'employeur et/ou l'organisme ayant financé la formation du participant.

La sanction ne sera prise qu'après information préalable de l'intéressé.e des griefs retenus contre elle.lui et avoir entendu ses explications(conformément aux articles R.6352-3 à R.6532-8 du Code du travail). Si une sanction était prise par le CoDES 04, elle consisterait en une exclusion temporaire ou définitive de la formation à laquelle le participant s'est inscrit.e, voire en cas de gravité particulière, en l'exclusion temporaire ou définitive de toute formation organisée par le CoDES 04. » (Article 5 du règlement intérieur du CoDES)

Par ailleurs, nous enregistrerons la réclamation dans le registre des réclamations où sera indiqué :

- La date de la réclamation
- La formation concernée par la réclamation
- Les détails de la réclamation
- Les suites données à la réclamation

III. Procédure en cas de difficultés rencontrées lors de la formation :

En cas de difficultés rencontrées lors de formation (de la part du formateur et/ou des participants), il prévu la procédure suivante :

1. Enregistrer la difficulté rencontrée dans le tableau de suivi de formation en décrivant la difficulté
2. Indiquer la formation et la date
3. Indiquer l'origine de la difficulté (formateur ou stagiaire)
4. Définir des axes d'améliorations
5. Préciser la personne référente
6. Indiquer la réponse donnée