

FORMULAIRE A DESTINATION DES ACTEURS D'UNE FORMATION MEDI'ÂNE

1

➤ **RECLAMATION** Une réclamation dans le cadre d'une action de formation est l'expression d'un mécontentement, d'une insatisfaction adressée à l'encontre de l'organisme qui la mobilise, dans laquelle vous vous êtes engagé par contractualisation. Cette réclamation peut être relative aux produits, services ou processus dans lesquels une réponse ou résolution est explicitement ou implicitement attendue. Cette réclamation peut couvrir les domaines suivants :

- Le contenu pédagogique de la formation
- L'organisation et la logistique
- Les supports de formation
- Le comportement d'un formateur
- Les conditions d'accueil
- L'accessibilité
- La gestion administrative
- Tout autre sujet lié à la formation en cours notamment vers les ânes et leurs conditions de vie et de bien-être

➤ **MOYEN DE DEPOT**

- Remplir le formulaire ci-dessous page 2 et 3 à disposition sur le lieu de formation. Le remettre en main propre à un membre de l'équipe pédagogique MEDI'ÂNE ou l'adresser via la messagerie contacts@mediane-europe.eu
- Remplir le formulaire contact du site MEDI'ÂNE, en y notifiant l'objet de votre réclamation <https://mediane-europe.eu/contact/>. Il vous sera alors adressé, en retour, le formulaire réclamation par courriel.
- Ce formulaire est également à disposition sur la page formation du site MEDI'ÂNE ainsi que la procédure réclamation. <https://mediane-europe.eu/les-formations-mediane/>

➤ **CONDITION** Pour une bonne prise en compte et gestion de votre réclamation, veuillez remplir le formulaire réclamation en son entier, veillez à ne mentionner aucune information « sensible » selon l'article 9 du RGPD.

<https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees/chapitre2>

Les informations personnelles portées sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier Réclamation Formation MEDI'ÂNE. Nous n'utiliserons vos données que dans la mesure où cela est nécessaire pour assurer l'exécution de nos prestations avec une meilleure communication et animation, tenant compte de l'objet de votre réclamation.

➤ **GESTION ET ANALYSE DE LA RECLAMATION**

Le responsable formation MEDI'ÂNE et l'équipe pédagogique en son entier • Analysent les faits • Recueillent les éléments utiles • Auditionnent les personnes concernées • Vérifient les documents disponibles • Identifient les causes légitimes Mesures selon la nature de la réclamation • Explication et clarification • Correction administrative • Régularisation financière • Entretien avec les parties • Médiation • Action corrective • Action préventive • Adaptation des pratiques pédagogiques • Remplacement d'un intervenant • Signalement aux autorités compétentes lorsque la réglementation l'impose (harcèlement, discrimination, violence, atteintes à la sécurité des personnes et des animaux)	Gestion de la réclamation • 5 jours ouvrés pour accusé réception de la réclamation via courriel. • Délai calendaire de 30 jours, pour statuer sur la recevabilité de la réclamation et son analyse. • A l'issue de ce délai, un retour est fait vers le déclarant sur la partie du formulaire dédiée à MEDI'ÂNE. Si la réclamation est recevable, la manière et les moyens de la traiter y seront notifiés. • Lorsque le traitement de la réclamation nécessite un délai complémentaire, le déclarant sera informé de ce qui en motive les raisons (cf. Formulaire Réclamation partie MEDI'ÂNE) • Clôture du dossier lorsqu'une réponse est apportée à la réclamation et que les actions décidées sont réalisées • Archivage de la réclamation dans le registre Réclamation Formation MEDI'ÂNE. Suivi et amélioration continue Au moins une fois par an, analyse des réclamations permettant : • D'identifier les causes récurrentes • De mettre en œuvre des actions correctives • De prévenir la réapparition de dysfonctionnement • D'améliorer en continu la qualité des formations
--	--

Nom de l'organisme de formation :

Date de la réclamation :

1. Informations du réclamant

Nom et Prénom :

Adresse :

Contact téléphonique : Adresse courriel :

Merci de cocher les cases qui correspondent à votre réclamation ☐**Statut :**☐ Stagiaire ☐ Client ☐ Employeur ☐ Financeur ☐ Intervenant ☐ Autre**2. Objet de la réclamation****Accueil et information**

- ☐ Accueil administratif
- ☐ Information incomplète ou erronée
- ☐ Délais de réponse
- ☐ Convocation
- ☐ Horaires
- ☐ Modification ou annulation
- ☐ Planning

Gestion administrative

- ☐ Convention de formation
- ☐ Facturation
- ☐ Prise en charge financière
- ☐ Dossier administratif

Evaluation et attestation formation

- ☐ Modalité d'évaluation
- ☐ Résultats
- ☐ Attestation

Contenu pédagogique

- ☐ Programme non conforme
- ☐ Qualité des supports pédagogiques
- ☐ Méthodes pédagogiques
- ☐ Niveau de formation

Formateur

- ☐ Compétences pédagogiques
- ☐ Comportement
- ☐ Disponibilité
- ☐ Respect des horaires

Relation et comportement

- ☐ Discrimination
- ☐ Harcèlement
- ☐ Manque de respect
- ☐ Confidentialité

Conditions de travail avec les ânes

- ☐ Gestion de leur hébergement
- ☐ Gestion des activités asines
- ☐ Etat de santé et de bien-être des ânes

Autre motif :

.....

.....

3. Description détaillée de la réclamation

3

Date(s) et lieu(x) des faits

4. Pièces jointes

- ☐ E-mails
- ☐ Photographies
- ☐ Documents administratifs
- ☐ Captures d'écran
- ☐ Témoignages
- ☐ Autres

5. Solution souhaitée

SIGNATURE DU RECLAMANT

Faire précéder votre signature des mentions suivantes : « *Par le dépôt de cette réclamation vers MEDI'ÂNE j'engage ma responsabilité et atteste de l'exactitude des données et faits notifiés sur le formulaire réclamation.* »

Date :

Phrase à notifier :

Signature :

N° de la réclamation :

Date de réception : Reçue par (nom et fonction) :

Date d'analyse de la réclamation :

Noms, Prénom et fonction des membres présents lors de l'analyse de la réclamation :

.....

.....

.....

.....

Décision prise

- ☐ Réclamation recevable
- ☐ Réclamation partiellement recevable
- ☐ Réclamation non recevable
- ☐ Mesure corrective ou actions mises en œuvre
- ☐ Demande de délai complémentaire pour finaliser le traitement de la réclamation

Détails de la décision prise et des mesures ou actions à apporter :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Date Réponse au réclamant :

SIGNATURE DU RESPONSABLE FORMATION

