

Guide du formateur

Réclamations et non-conformités — version 2, octobre 2026

Ce guide reprend, du point de vue du formateur, la procédure « Réclamations et amélioration continue » (version 3). Une réclamation est toute insatisfaction exprimée par un participant, un établissement, un financeur ou un formateur, à l'oral comme à l'écrit, pendant ou après l'action.

À retenir

- Vous ne traitez jamais seul une réclamation : vous la remontez le jour même par la fiche de remontée des problématiques.
- Une situation de maltraitance, de harcèlement ou de danger est signalée immédiatement, selon le guide maltraitance et harcèlement.
- Aucune décision n'est prise vous concernant sans que vous ayez été entendu.

1. Pendant l'action

- Écoutez la personne, reformulez sa demande et notez les faits, sans vous justifier ni promettre de solution.
- Si la réclamation porte sur l'organisation (salle, horaires, action imposée), indiquez qu'elle sera transmise à l'établissement par Gérontosud Humanisud.
- Remontez-la le jour même avec la fiche de remontée des problématiques et mentionnez-la dans votre compte rendu.

2. Comment elle est traitée

Type	Traitement
A — Organisation	Gérontosud Humanisud contacte l'établissement et l'accompagne pour les prochaines actions. Vous n'êtes pas en première ligne.
B — Contenu	Nous échangeons avec vous. Si la réclamation est fondée, vous retravaillez le contenu, avec si besoin une formation interne ; le référent pédagogique valide les modifications.
C — Comportement	Nous échangeons avec vous. La réponse est graduée : entretien et rappel de la charte, puis accompagnement ; la collaboration prend fin seulement en cas de fait grave ou de récidive.
D — Administratif	Le document concerné est corrigé et son modèle mis à jour.
E — Situation grave	Mise en sécurité et signalement immédiat, selon le guide maltraitance et harcèlement.

Le réclamant reçoit un accusé de réception sous 5 jours ouvrés et une réponse motivée sous 15 jours ouvrés. Chaque réclamation est inscrite au registre des réclamations.

3. Ce qui est attendu de vous

- Rester factuel et coopératif, y compris lorsque la réclamation vous concerne.
- Accepter, le cas échéant, de faire évoluer votre contenu ou de suivre une formation interne.
- Après une évaluation positive, continuer à enrichir votre action : terrain, formations, veille, échanges d'équipe.

Document interne Gérontosud Humanisud, à destination des formatrices et formateurs.