

PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ET INCIDENTS

24/06/2021

La procédure relative au traitement des réclamations et incidents se réfère au règlement intérieur d'ARB Formation et notamment dans ses articles 2 à 18.

Les sollicitations relatives à la déclaration de ces incidents ou réclamations font l'objet d'une transmission au responsable de l'organisme de formation par voie écrite par courriel (contact@arbformation.org) ou par courrier à l'adresse indiquée en pied de page. Les réponses sont communiquées par voie écrite soit par courriel ou courrier postal dans les meilleurs délais.

Un fichier de traçabilité de ces événements est réalisé par l'organisme de formation à des fins d'évaluation annuelle.

Cette procédure est exposée à l'article 7 « réclamations et incidents » de la convention de formation entre le formé et l'organisme de formation :

« Le traitement des réclamations et des incidents se réfère au règlement intérieur de l'association. Il fait l'objet de déclarations écrites par courriel ou voie postale transmises au responsable de l'organisme de formation.

Si une réclamation ou un incident n'ont pu être réglés dans le cadre de cette procédure, le tribunal du ressort de l'Association ARB, sera seul compétent pour régler le litige. »

EXTRAITS DU REGLEMENT INTERIEUR

II - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 1

Conformément aux articles L 6352-3 et suivants et R 6352-1 et suivants du Code du travail, le présent Règlement Intérieur a pour objet de définir les règles générales et permanentes et de préciser la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité ainsi que les règles relatives à la discipline, notamment les sanctions applicables aux stagiaires et les droits de ceux-ci en cas de sanction.

III - CHAMP D'APPLICATION

Article 2 :

Personnes concernées

Le présent Règlement s'applique à tous les stagiaires inscrits à une session dispensée par ARB FORMATION et ce, pour toute la durée de la formation suivie. Chaque stagiaire est considéré comme ayant accepté les termes du présent règlement lorsqu'il suit une formation dispensée par ARB FORMATION et accepte que des mesures soient prises à son égard en cas d'inobservation de ce dernier.

Article 3 :

Lieu de la formation

La formation aura lieu dans les locaux utilisés par ARB FORMATION. Les dispositions du présent Règlement sont applicables dans tout local ou espace accessoire à l'organisme (location de salles).

IV - CONDITIONS D'INSCRIPTION

Les stages ARB FORMATION sont exclusivement ouverts au Masseurs-Kinésithérapeutes et aux médecins généralistes ou Pédiatres.

Toute inscription ne sera validée qu'après réception par le secrétariat d'une convention de formation, dûment complétée, accompagné :

- d'un chèque du montant de la formation pour les stages DPC à titre de caution,
- du chèque de règlement du stage pour les formations FIF-PL.

V - DEDOMMAGEMENT, REPARATION OU DEDIT

Article 4 :

Désistement du stagiaire et conditions financières

Comme indiqué sur tout bulletin d'inscription, en cas de désistement moins de 21 jours avant la formation, sera encaissé :

-pour un stage DPC : le chèque de 500 € remis lors de l'inscription

-pour un stage FIF-PL : le chèque de règlement du stage déposé lors de l'inscription

Article 5 :

Annulation de la formation

Le nombre minimum de participants est fixé à 08.

Si ce minimum n'est pas atteint à J-15 de la formation, ARB FORMATION se verra dans l'obligation de l'annuler ou de la reporter. Les inscrits en sont alors informés par mail ou par téléphone.

Dans le cas du report de la formation, les inscrits ont un délai de 15 jours pour confirmer ou annuler leur participation à ces nouvelles dates. Ils en informent ARB FORMATION par mail. Passé ce délai de 15 jours et sans réponse du stagiaire, son inscription est considérée comme maintenue pour les nouvelles dates de stage. Les clauses du présent règlement restent alors applicables.

VI - HYGIENE ET SÉCURITÉ

Article 6 :

Règles générales

Chaque stagiaire doit veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant les consignes générales et particulières de sécurité et d'hygiène en vigueur sur le lieu de formation.

Toutefois, conformément à l'article R.6352-1 du Code du travail, lorsque la formation se déroule dans une entreprise ou un établissement déjà doté d'un règlement intérieur, les mesures de santé et de sécurité applicables aux stagiaires sont celles de ce dernier règlement.

Article 7 :

Boissons alcoolisées

Il est interdit aux stagiaires de pénétrer ou de séjourner dans l'établissement en état d'ivresse ainsi que d'y introduire des boissons alcoolisées.

Article 8 :

Interdiction de fumer

En application du décret n° 2006 – 1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif, il est interdit de fumer dans les locaux de formation.

Article 9 :

Lieux de restauration

ARB FORMATION ne dispose pas de lieux de restauration. Les stagiaires prennent leur repas dans un des restaurants de proximité, à leurs frais ou à ceux de leur employeur. Les personnes effectuent le déplacement sous leur propre responsabilité.

Article 10 :

Consignes d'incendie

Conformément aux articles R. 4227-28 et suivants du Code du travail, les consignes d'incendie et notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours sont affichés dans les locaux de formation de manière à être connu de tous les stagiaires. Les stagiaires sont tenus d'exécuter sans délai l'ordre d'évacuation donné par l'animateur du stage ou par un salarié de l'établissement. Les consignes, en vigueur dans l'établissement, à observer en cas de péril et spécialement d'incendie, doivent être scrupuleusement respectées.

Article 11 :

Accident

Tout accident ou incident survenu à l'occasion ou en cours de formation doit être immédiatement déclaré par le stagiaire accidenté ou les personnes témoins de l'accident, au responsable de l'organisme de formation. Conformément à l'article R. 6342-3 du Code du travail, l'accident survenu au stagiaire pendant qu'il se trouve sur le lieu de formation ou pendant qu'il s'y rend ou en revient, fait l'objet d'une déclaration par le responsable de l'organisme de formation auprès de la caisse de sécurité sociale.

VII – DISCIPLINE

Article 12 :

Tenue et comportement

Les stagiaires sont invités à se présenter au lieu de formation en tenue décente et à avoir un comportement correct à l'égard de toute personne présente dans l'organisme.

Article 13 :

Horaires de stage

Les horaires de stage sont fixés par ARB FORMATION et portés à la connaissance des stagiaires dans la convention de stage. Les stagiaires sont tenus de respecter ces horaires. ARB FORMATION se réserve, dans les limites imposées par des dispositions en vigueur, le droit de modifier les horaires de stage en fonction des nécessités de service.

Les stagiaires doivent se conformer aux modifications apportées par ARB FORMATION aux horaires d'organisation du stage. En cas d'absence ou de retard au stage, il est préférable pour le stagiaire d'en avertir ARB FORMATION par tout moyen. Par ailleurs, une feuille d'émargement doit être signée par le stagiaire au début de chaque demi-journée (matin et après-midi).

Le stagiaire doit être présent sur toute la durée de la formation ; si, pour une raison valable, il doit s'absenter pendant le temps de la formation ou partir avant l'heure annoncée de la fin de la formation, il doit impérativement avertir le formateur ARB FORMATION.

Article 14 :

Accès dans les locaux de l'organisme

Entrées et sorties. Les stagiaires ont accès à l'établissement exclusivement pour suivre le stage auquel ils sont inscrits. Ils ne peuvent y entrer ou y demeurer à d'autres fins, sauf autorisation de la direction. Il leur est interdit d'être accompagnés de personnes non inscrites au stage qu'ils suivent (membres de la famille, amis...), d'introduire dans l'établissement un animal, même de très petite taille, de causer du désordre et, d'une manière générale, de faire obstacle au bon déroulement du stage.

Article 15 :

Usage du matériel

Chaque stagiaire a l'obligation de conserver en bon état le matériel qui pourrait lui être confié en vue de sa formation. Les stagiaires sont tenus d'utiliser le matériel conformément à son objet. L'utilisation du matériel à d'autres fins, notamment personnelles est interdite, sauf pour le matériel mis à disposition à cet effet. A la fin du stage, le stagiaire est tenu de restituer tout matériel et document en sa possession appartenant à l'organisme de formation, sauf les documents pédagogiques distribués en cours de formation.

Article 16 :

Enregistrements

Il est formellement interdit d'enregistrer ou de filmer les sessions de formation.

Article 17 :

Documentation pédagogique

La documentation pédagogique remise lors des sessions de formation est protégée au titre des droits d'auteur et ne peut être réutilisée autrement que pour un strict usage personnel. Sont notamment interdits leur reproduction par quelque procédé que ce soit.

Article 18 :

Responsabilité de l'organisme en cas de vol ou de dommages aux biens personnels des stagiaires

ARB FORMATION décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration des objets personnels de toute natures déposées par les stagiaires dans les locaux de formation