

## CHARTRE DE CONFIANCE ET D'INCITATION A LA DECLARATION DE RECLAMATIONS

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité est au cœur de nos missions afin que nos Instituts de Formation garantissent la qualité de la formation des apprenants.

Ainsi, toute expérience pouvant affecter la sécurité des activités est essentielle à partager et à analyser pour apporter les mesures correctives nécessaires.

**L'objectif de toute déclaration de réclamation n'est jamais de dénoncer ni de juger.** Il s'agit de décrire une situation ne correspondant pas aux critères qualitatifs dans le but d'identifier des facteurs explicatifs, de limiter la probabilité de survenue de la situation et de favoriser la culture du risque chez chaque protagoniste.

Déclarer des réclamations, c'est participer à l'amélioration continue des formations.

En contrepartie, aucun déclarant ne pourra être sanctionné pour avoir déposé une réclamation.

Nous vous encourageons donc à contribuer à notre démarche qualité.

Cadre supérieur de santé  
Responsable Qualité

Carole MURE

Directeur et Coordonnateur des  
Instituts de Formation

Thierry ZANONE