

 <p>Institut de formation en soins infirmiers</p> <p>Centre hospitalier Lucien Husserl Montée du Docteur Chapuis 38209 Vienne</p>	 <p style="text-align: center;">PROCEDURE</p> <p style="text-align: center;">Plaintes et réclamations</p> <p style="text-align: center;">Événement indésirable</p>	<p>Référence : DIRE – 011 - PROC</p> <p>Date création : 27 mars 2026</p> <p>Validité : mars 2031</p> <p>Rédaction et validation : A. Delpech, directrice IFSI de Vienne</p>
---	---	---

Destinataires :

- Tous apprenants en formation au sein de l'IFSI de Vienne ou en formation dans un autre IFSI et qui souhaitent intégrer l'IFSI de Vienne
- Candidat à une formation dispensée par l'IFSI de Vienne (sauf recours Parcoursup)
- Intervenants extérieurs
- Partenaires de stages
- Employeurs, financeurs

Les personnels des centres hospitaliers de Vienne, Beaurepaire, Condrieu et Pilat Rhodanien doivent utiliser les outils institutionnels de déclaration des événements indésirables sur la plateforme Ennov

Sigles :

- EI : Événement indésirable
- IFSI : Institut de formation en soins infirmiers

I. Objet

Comment formuler une réclamation ou une plainte auprès de l'IFSI de Vienne

Comment signaler un événement indésirable à l'IFSI de Vienne

II. Champ d'application

- Toutes activités organisées par les équipes ou les apprenants de l'IFSI de Vienne, y compris lors des stages cliniques
- Utilisation de locaux ou de matériels de l'IFSI de Vienne

III. Responsabilités

- La personne qui souhaite faire une réclamation ou exprimer une plainte a la responsabilité de la formaliser par écrit et de la transmettre, selon la présente procédure.
- La directrice et les équipes administrative et pédagogique de l'IFSI de Vienne ont la responsabilité de la mise à jour et la diffusion de la présente procédure.

 <p>Institut de formation en soins infirmiers</p> <p>Centre hospitalier Lucien Husserl Montée du Docteur Chapuis 38209 Vienne</p>	 <p style="text-align: center;">PROCEDURE</p> <p style="text-align: center;">Plaintes et réclamations</p> <p style="text-align: center;">Événement indésirable</p>	<p>Référence : DIRE – 011 - PROC</p> <p>Date création : 27 mars 2026</p> <p>Validité : mars 2031</p> <p>Rédaction et validation : A. Delpech, directrice IFSI de Vienne</p>
---	---	---

Les équipes pédagogique et administrative doivent transmettre sans délai, à la Directrice de l'IFSI, tout signalement, plainte ou réclamation reçu.

- La directrice de l'IFSI a la responsabilité de traiter et d'apporter une réponse aux signalements reçus.

V. Définitions

- **Événement indésirable** : événement non souhaité qui peut affecter la santé physique ou psychique d'une personne, sa sécurité ou le bon fonctionnement d'une organisation ou d'un établissement.

L'EI peut avoir causé ou non un dommage à un apprenant, un agent de l'IFSI ou un tiers.

- **Plainte** : démarche formelle par laquelle une personne (physique ou morale) s'estime victime d'un préjudice direct ou d'une infraction civile ou pénale commise dans le cadre des activités de l'IFSI ou en stage. La plainte peut être uniquement interne (adressée à la Directrice de l'IFSI) ou judiciaire (déposée auprès des services de police ou de gendarmerie ou du Procureur de la République).

- **Réclamation** : expression d'une insatisfaction ou d'un mécontentement par un usager (apprenant, famille, terrains de stage, intervenant extérieur, etc.) concernant les prestations fournies par l'IFSI (Par exemples : conditions d'enseignement, organisation administrative, locaux, matériels, etc.), sans qu'il y ait de préjudice corporel sans qu'il y ait de faute professionnelle avérée. Une réclamation donne lieu à une réponse explicative ou corrective de l'IFSI.

Tout EI doit faire l'objet d'un signalement, d'une plainte ou d'une réclamation auprès de la Directrice de l'IFSI.

VI. Pourquoi faire une déclaration ou un signalement ?

L'IFSI de Vienne s'est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité, depuis 2020.

Signaler un EI ou faire une déclaration de plainte ou de réclamation doit être fait sans délai, afin que la directrice de l'IFSI (en collaboration avec les équipes administratives et pédagogiques et/ou les partenaires de l'IFSI) puisse :

 <p>Institut de formation en soins infirmiers</p> <p>Centre hospitalier Lucien Husserl Montée du Docteur Chapuis 38209 Vienne</p>	 <p style="text-align: center;">PROCEDURE</p> <p style="text-align: center;">Plaintes et réclamations</p> <p style="text-align: center;">Événement indésirable</p>	<p>Référence : DIRE – 011 - PROC</p> <p>Date création : 27 mars 2026</p> <p>Validité : mars 2031</p> <p>Rédaction et validation : A. Delpech, directrice IFSI de Vienne</p>
---	---	---

- Identifier les principaux problèmes pouvant survenir pendant une formation ou l'utilisation des locaux et matériels de l'IFSI
- Mettre en place d'éventuelles mesures correctives, traiter les dysfonctionnement et/ou élaborer un plan d'action pour engager des mesures visant à réduire, éliminer ou éviter la récurrence des dysfonctionnements signalés
- S'assurer de la sécurité et de la qualité des prestations délivrées par l'IFSI de Vienne et des conditions d'apprentissage des étudiants et des élèves.

VII. Comment signaler ?

- Remplir une fiche de signalement, en étant factuel et sans jugement de valeur.
Être le plus précis possible dans la description des faits
En cas de plainte judiciaire, il est demandé au déclarant de transmettre, sans délai, à la directrice de l'IFSI copie de la plainte.

En cas d'EI survenu sur un lieu de stage, le déclarant doit faire une déclaration selon la procédure du lieu de stage ET faire une déclaration auprès de l'IFSI.

En cas de dépôt de plainte judiciaire concernant des faits survenus sur un lieu de stage, le déclarant doit transmettre une copie de la plainte au maître de stage ET à l'IFSI.

- Envoyer le signalement, la plainte (ou copie de la plainte) ou la réclamation à la directrice de l'IFSI, par mail ou par courrier postal :

Mail : a.delpech@ch-vienne.fr

Adresse postale :

Madame Delpech, directrice de l'IFSI de Vienne

Centre hospitalier Lucien Husserl

Montée du Docteur Chapuis

38209 Vienne cedex

Aucun signalement d'EI, plainte ou réclamation ne sera reçu par téléphone ou SMS.

 <p>Institut de formation en soins infirmiers</p> <p>Centre hospitalier Lucien Husserl Montée du Docteur Chapuis 38209 Vienne</p>	 <p style="text-align: center;">PROCEDURE</p> <p style="text-align: center;">Plaintes et réclamations</p> <p style="text-align: center;">Événement indésirable</p>	<p>Référence : DIRE – 011 - PROC</p> <p>Date création : 27 mars 2026</p> <p>Validité : mars 2031</p> <p>Rédaction et validation : A. Delpech, directrice IFSI de Vienne</p>
---	---	---

VIII. Engagements de l'IFSI de Vienne

L'IFSI de Vienne s'engage à respecter l'anonymat du déclarant, sauf en cas de demande judiciaire ou policière ou de la Direction Générale du centre hospitalier Lucien Husserl (établissement support de l'IFSI).

La directrice de l'IFSI de Vienne s'engage à ne pas prononcer de sanction disciplinaire contre un apprenant qui signale, spontanément et sans délai, un EI dans lequel il est impliqué, sauf en cas de violation manifeste et/ou délibérée et/ou répétée d'une obligation de prudence et/ou de sécurité et/ou d'une mesure définie dans le Règlement intérieur de l'IFSI de Vienne.

IX. Traitement des signalements, plaintes et réclamations

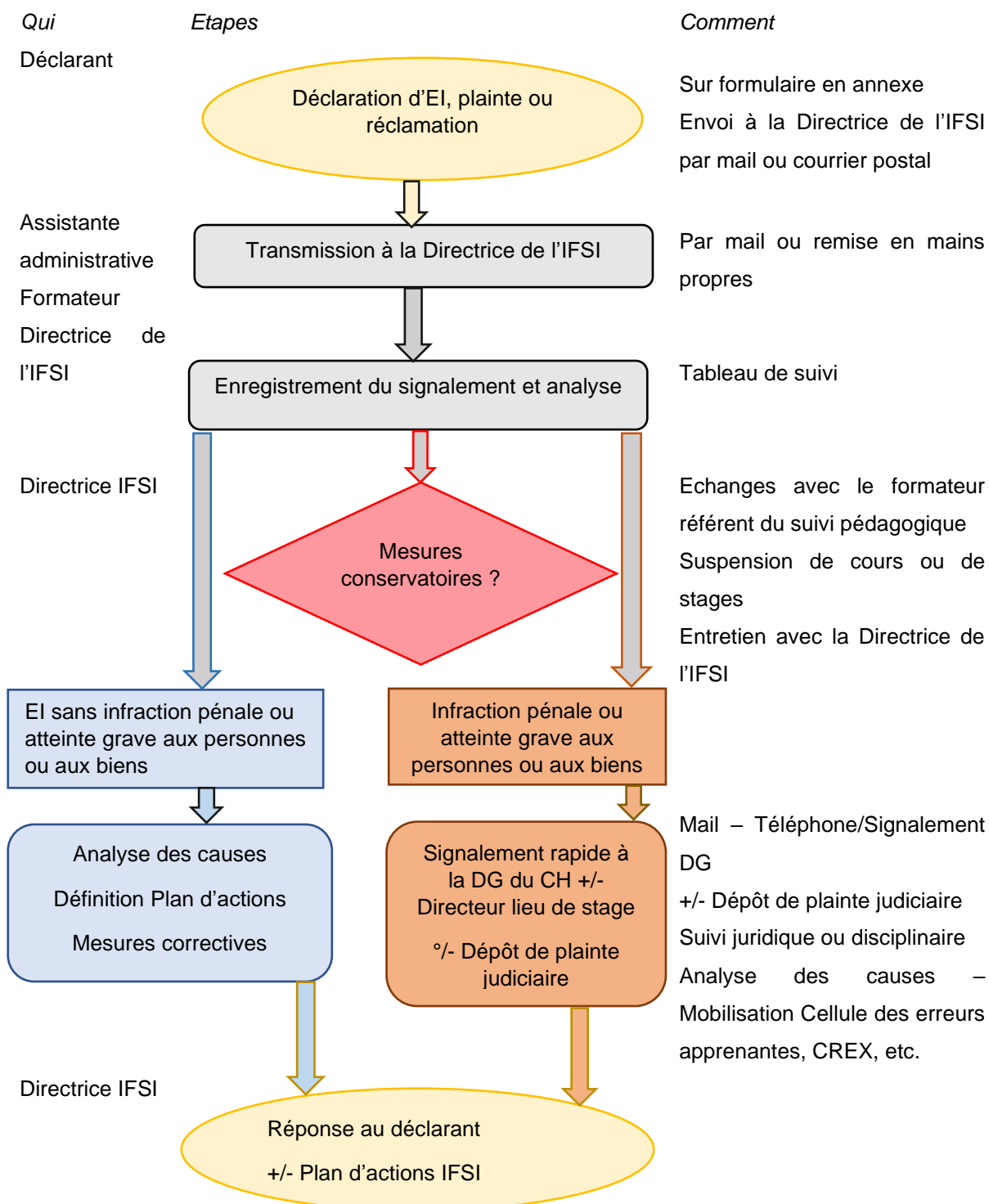
Le traitement des signalements, plaintes et réclamations est fait selon le logigramme de la page suivante.

Un tableau des signalements est tenu pour traçabilité et suivis des EI, plaintes et réclamations. Une revue annuelle anonymisée est présentée à l'ICOGI (Instance compétente pour les orientations générales de l'institut de formation) par la Directrice de l'IFSI.

Un signalement d'EI qui révèle une faute grave délibérée (Exemples : atteinte à la vie privée, publication de photos ou de storys sur les réseaux sociaux sans consentement des personnes impliquées) ou un acte de violence ou un acte de harcèlement physique, moral ou sexiste pourra aboutir à un dépôt de plainte judiciaire.

 <p>Institut de formation en soins infirmiers Centre hospitalier Lucien Husserl Montée du Docteur Chapuis 38209 Vienne</p>	 <p style="text-align: center;">PROCEDURE Plaintes et réclamations Événement indésirable</p>	<p>Référence : DIRE – 011 - PROC</p> <p>Date création : 27 mars 2026</p> <p>Validité : mars 2031</p> <p>Rédaction et validation : A. Delpech, directrice IFSI de Vienne</p>
--	---	---

Logigramme de traitement des signalements d'EI, plaintes et réclamations



 <p>Institut de formation en soins infirmiers</p> <p>Centre hospitalier Lucien Husserl Montée du Docteur Chapuis 38209 Vienne</p>	 <p style="text-align: center;">PROCEDURE</p> <p style="text-align: center;">Plaintes et réclamations</p> <p style="text-align: center;">Événement indésirable</p>	<p>Référence : DIRE – 011 - PROC</p> <p>Date création : 27 mars 2026</p> <p>Validité : mars 2031</p> <p>Rédaction et validation : A. Delpech, directrice IFSI de Vienne</p>
---	---	---

Références réglementaires

- Loi n°2019 – 828 du 06 août 2019 de transformation de la fonction publique, chapitre I
- Décret n°2019-564 du 06 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle, chapitre VI

Document lié

- DIRE-022-DT Fiche Signalement 2026