

LIVRET D'ACCUEIL
BENEFICIAIRES DE BILAN DE COMPETENCES – CLRP

Votre livret d'accueil



**Bienvenue au
Centre Lillois de
Réadaptation Professionnelle**

Sommaire

1.	Le groupe UGECAM Hauts-de-France	3
2.	Les compétences mobilisées	3
3.	Les objectifs du bilan de compétences	4
4.	Le cadre réglementaire du bilan de compétences	5
5.	Le parcours du bilan de compétences	5
6.	Les conditions d'accueil du public en situation de handicap	6
7.	Les conditions générales	7
8.	Le règlement de fonctionnement	9
9.	Les consignes sécurité et incendie	13
10.	Une réclamation	15
11.	Nos coordonnées	17



LIVRET D'ACCUEIL

BENEFICIAIRES DE BILAN DE COMPETENCES – CLRP

1. LE GROUPE UGECAM HAUTS-DE-FRANCE

Les UGECAM gèrent les établissements de santé privés d'intérêt collectif (ESPIC) de l'Assurance Maladie. Elles orientent, organisent et développent leurs activités en cohérence avec les besoins de son territoire de santé. Elle est garante des valeurs de l'Assurance Maladie: l'accès et la continuité des soins pour tous.

L'UGECAM Hauts-de-France est un organisme de droit privé à but non lucratif. L'UGECAM HDF gère 19 établissements/ services sanitaires et médico-sociaux de l'Assurance Maladie.

Ils accueillent des adultes et enfants handicapés, de personnes âgées dépendantes, de patients en psychiatrie ainsi qu'en soins de suite et réadaptation.

Parallèlement à ces activités, l'UGECAM Hauts-de-France est organisme de formation. Deux établissements rattachés à ce groupe : le Centre Lillois de Réadaptation Professionnelle et le Centre La Mollière.

Ces derniers ont développé une expertise auprès des publics adultes en situation de handicap souhaitant explorer, définir un projet professionnel ou se former.

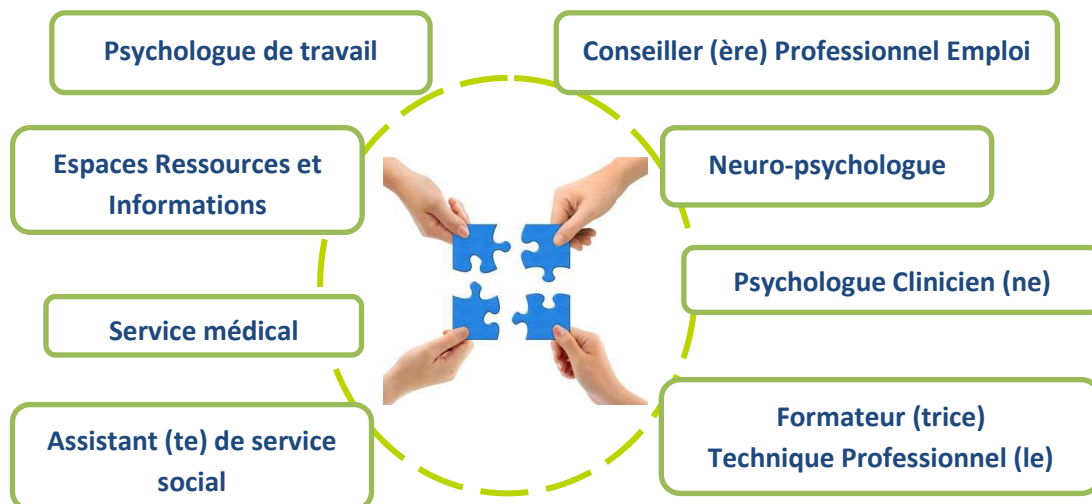
Deux types d'actions sont dispensés : les bilans de compétences et les actions de formation non certifiantes.

2. LES COMPETENCES MOBILISEES

NOS PROFESSIONNELS

- ☞ Une équipe pluridisciplinaire (formateurs, psychologues du travail, psychologues cliniciens, un pôle médico psycho social, conseiller d'insertion professionnel)
- ☞ Une équipe spécialisée dans l'accompagnement des publics en situation de handicap (ESRP, ESPO, UEROS, SAMSAH...)
- ☞ Un cadre d'intervention qui s'appuie sur le modèle MDH PPH: la compréhension et l'explication de la situation de handicap reposent sur l'interaction entre trois types de facteurs: les facteurs personnels, les facteurs environnementaux et les habitudes de vie.

En fonction des besoins, votre conseiller Bilan peut solliciter d'autres professionnels et ressources au sein du Centre.

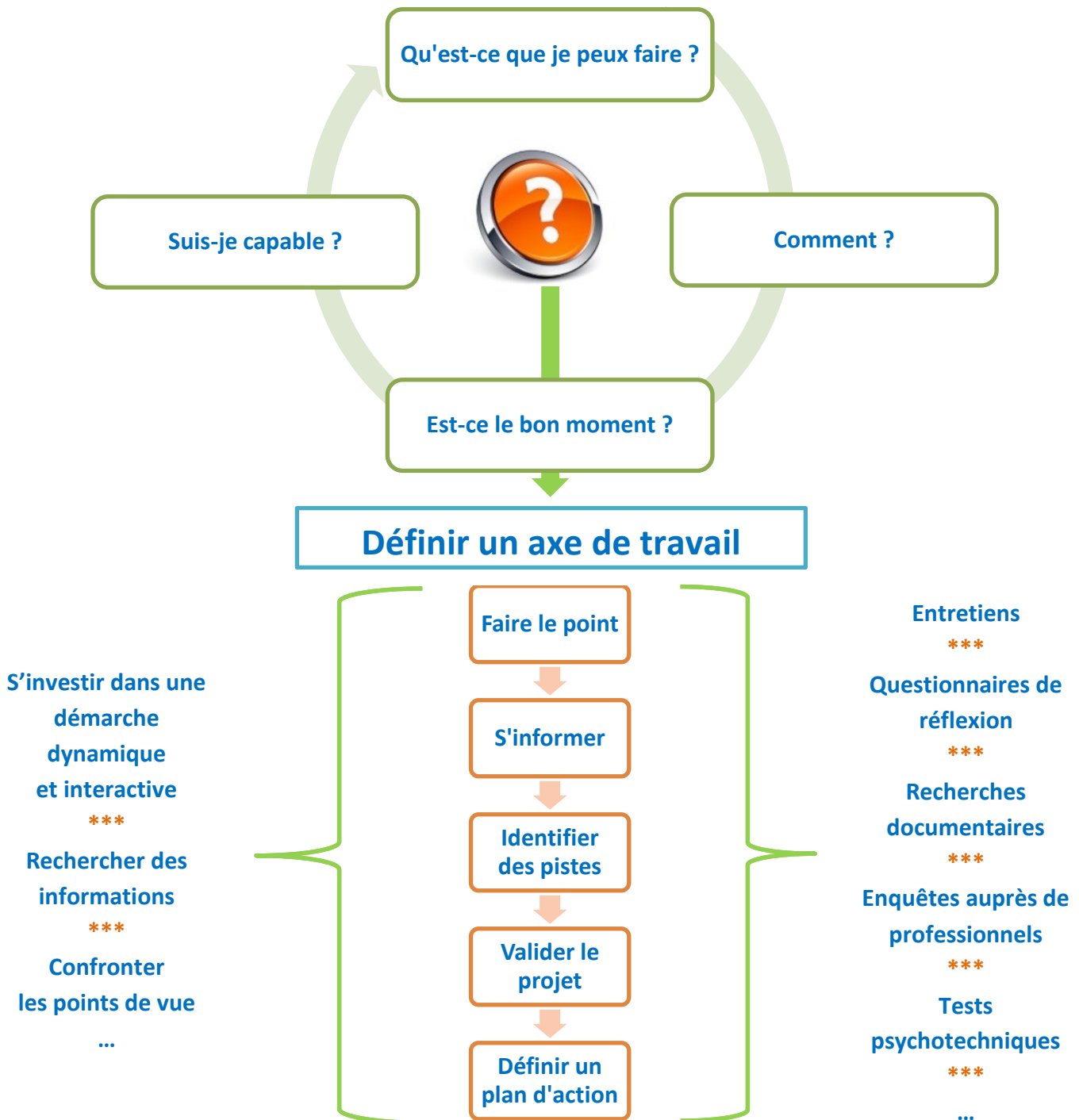


LIVRET D'ACCUEIL
BENEFICIAIRES DE BILAN DE COMPETENCES – CLRP

3. LES OBJECTIFS DU BILAN DE COMPETENCES

Vous engagez un bilan de compétences, et allez être accompagné/e par un(e) Psychologue du travail.

La démarche de bilan de compétences est individuelle et volontaire.



LIVRET D'ACCUEIL

BENEFICIAIRES DE BILAN DE COMPETENCES – CLRP

4. LE CADRE REGLEMENTAIRE BILAN DE COMPETENCES

Le bilan de compétences permet à un travailleur ou un demandeur d'emploi d'analyser ses compétences professionnelles et personnelles, ainsi que ses aptitudes et motivations afin de définir un projet professionnel et éventuellement, un projet de formation. Il est réalisé par un organisme prestataire selon des étapes bien précises.

Articles du Code du Travail : L 900-4-1, R. 900-1 à 3, L. 900-2

5. LE PARCOURS DU BILAN DE COMPETENCES

La loi définit les principaux objectifs et les phases qui composent le Bilan de Compétences :

1. La Phase préliminaire, qui a pour objet :

- ☞ De confirmer votre engagement dans la démarche,
- ☞ De définir et analyser votre demande afin de personnaliser l'accompagnement, de définir les méthodes et les outils qui répondent à votre besoin,
- ☞ De vous informer des conditions de déroulement, des méthodes et techniques qui seront mises en œuvre.

2. La Phase d'investigation, qui vous permet:

- ☞ D'analyser vos expériences, vos motivations, vos aptitudes et intérêts professionnels,
- ☞ D'identifier vos compétences, vos aptitudes personnelles et professionnelles,
- ☞ De repérer les éléments de son expérience transférables aux nouvelles situations professionnelles envisagées,
- ☞ De déceler ses ressources et potentialités inexploitées,
- ☞ De déterminer les possibilités d'évolution professionnelle, de définir des pistes de projet.

Cette phase se déroule en plusieurs séances, et doit vous permettre une meilleure connaissance de vous-même et de votre environnement professionnel.

3. La Phase de conclusion, qui vous permet:

- ☞ De prendre connaissance des résultats détaillés de la phase d'investigation,
- ☞ De recenser les facteurs susceptibles de favoriser ou non la réalisation d'un projet professionnel et, le cas échéant d'un projet de formation,
- ☞ De prévoir les principales étapes de la mise en œuvre du projet défini.

Un document de synthèse vous est remis lors de cette phase.

LIVRET D'ACCUEIL

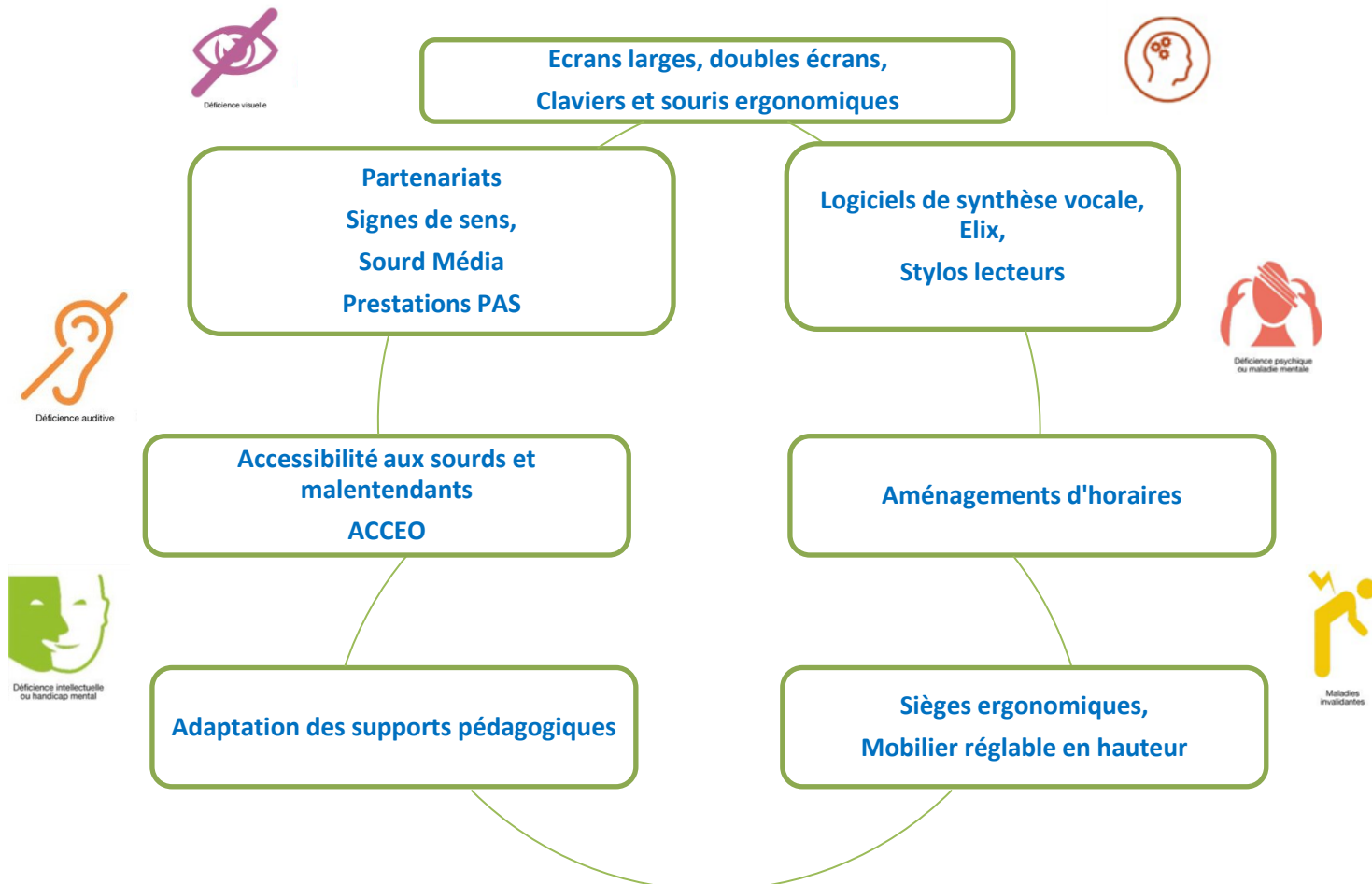
BENEFICIAIRES DE BILAN DE COMPETENCES – CLRP

6. LES CONDITIONS D'ACCUEIL DU PUBLIC EN SITUATION DE HANDICAP

Le groupe UGECAM Hauts-de-France met en œuvre les moyens favorisant l'accessibilité des publics en situation de handicap et propose des solutions pour favoriser l'accès aux formations.

- ☞ Dans le cadre des partenariats avec d'autres établissements, une clause précise que les locaux doivent être accessibles aux personnes en situation de handicap.
- ☞ Une veille continue est menée sur les moyens, les matériels pédagogiques spécifiques aux handicaps garantissant ainsi l'accès à la formation à tous.
- ☞ Des partenariats sont établis avec des organismes spécialisés dans le handicap, mobilisables à tout moment

A chaque situation, sa solution



LIVRET D'ACCUEIL

BENEFICIAIRES DE BILAN DE COMPETENCES – CLRP

7. LES CONDITIONS GENERALES

NOS ENGAGEMENTS

L'UGECAM Hauts-de-France et ses établissements s'engagent à :

- ☞ Proposer un accompagnement personnalisé et adapté à vos besoins, et à votre situation de santé
- ☞ Mettre en œuvre des modalités pédagogiques multiples (accompagnement personnalisé et individualisé dans un cadre présentiel en individuel ou en collectif, qui peut inclure une modalité à distance dans certains cas).
- ☞ Solliciter un réseau de partenaires spécialisés, si nécessaire : mobilisation de prestations d'appui spécifiques, financées par l'AGEFIP et le FIPHFP (pour en savoir + : <https://www.agefiph.fr/aides-handicap/prestations-dappui-specifiques>)
- ☞ Intégrer une approche pluridisciplinaire adaptée à vos besoins
- ☞ Assurer un suivi à 6 mois, après la fin du dispositif

NOTRE DEONTOLOGIE

- ☞ Neutralité,
- ☞ Transparence sur les objectifs, les moyens et résultats attendus,
- ☞ Confidentialité des informations recueillies,
- ☞ Respect de l'anonymat,
- ☞ Intérêt du bénéficiaire place au cœur de l'accompagnement

LE RESPECT DU REGLEMENT GENERAL DE PROTECTION DES DONNEES

« Le RGPD encadre le traitement des données personnelles sur le territoire de l'Union européenne. Le contexte juridique s'adapte pour suivre les évolutions des technologies et de nos sociétés (usages accrus du numérique, développement du commerce en ligne...).

Ce nouveau règlement européen s'inscrit dans la continuité de la Loi française Informatique et Libertés de 1978 et renforce le contrôle par les citoyens de l'utilisation qui peut être faite des données les concernant.

Il harmonise les règles en Europe en offrant un cadre juridique unique aux professionnels. Il permet de développer leurs activités numériques au sein de l'UE en se fondant sur la confiance des utilisateurs. » (source : <https://www.cnil.fr/professionnel> ; consultation le 01/02/2021).

L'UGECAM Hauts-de-France et ses établissements respectent ce cadre réglementaire. L'acquisition d'un nouveau logiciel médico-social sécurisé informatisé, Airmes, en 2024 par le CLRP garantit la sécurité des données personnelles de nos bénéficiaires.

LIVRET D'ACCUEIL

BENEFICIAIRES DE BILAN DE COMPETENCES – CLRP

NOS RESULTATS

Nos établissements s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue, nous avons à cœur la satisfaction de nos bénéficiaires.

Chaque bénéficiaire, partenaire et financeurs sont sollicités pendant et à la fin de leur accompagnement pour évaluer leur satisfaction au dispositif (via notre outil qualité Ageval)

Nos indicateurs de performance (taux de satisfaction, taux d'insertion socio-professionnelle...) sont consultables depuis nos sites internet

NOS LOCAUX

- ☞ Accessibilité aux personnes en situation de handicap. : locaux adaptés, parking, transports en commun,
- ☞ Plateau techniques d'évaluations, plateaux techniques de formation, bureaux individuels,
- ☞ Un Centre Ressources documentaires sur les métiers, les emplois et les formations.

NOS MODALITES PEDAGOGIQUES

- ☞ Une analyse des besoins, préalable à tout accompagnement, et une définition des objectifs concertée entre le professionnel et le bénéficiaire,
- ☞ Un programme d'accompagnement défini avec le bénéficiaire,
- ☞ Une réactualisation régulière des besoins, des objectifs afin de répondre à leur évolution un entretien,
- ☞ un référent de parcours pour chaque bénéficiaire,
- ☞ Une implication du bénéficiaire tout au long du parcours.

LES DOCUMENTS REMIS

- ☞ Un programme d'accompagnement individualisé, avec un calendrier de réalisation,
- ☞ Une convention bi/tri partite, déclinant les modalités de la prestation, pour certaines prises en charge,
- ☞ Une synthèse dans le cadre du Bilan de compétences,
- ☞ Une attestation de formation dans le cadre de suivi de formation.

COUTS ET FINANCEMENT

- ☞ Une proposition de devis sera faite après analyse de votre demande et des modalités de prise en charge (entreprise, OPCO, C.P.F.,...),
- ☞ Le devis de la prestation : l'entretien préalable permet d'établir un devis de la prestation au regard du besoin du client.

LIVRET D'ACCUEIL

BENEFICIAIRES DE BILAN DE COMPETENCES – CLRP

8. LE REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Le présent règlement intérieur a pour vocation à préciser certaines dispositions s'appliquant à toutes les personnes participant à une action de formation et/ou un Bilan de Compétences organisé par l'UGECAM Hauts-de-France, et réalisés au sein par le Centre Lillois de Réadaptation Professionnelle (CLRP) ou au sein par le Centre la Mollière de Berck. Il doit permettre un fonctionnement régulier des prestations réalisées.

Définitions :

- ☞ Formation : il s'agit d'une formation financée dans le cadre du droit commun (plan de formation, CPF, OPCO).
- ☞ Participants : les personnes suivant une formation, ou un Bilan de compétences.
- ☞ Action : il faut entendre une formation, ou un Bilan de compétences.

I Dispositions générales

Article 1 : Code du travail

Conformément aux articles L.6352-3, L.6356-4 et R6352-1 à R6352-15 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 participants et les droits de ceux-ci en cas de sanction.

II Champ d'application

Article 2 : Personnes concernées

Le présent règlement s'applique à tous les participants inscrits à une action de formation ou un bilan de compétences réalisé par le centre (CLRP de Lille ou Centre la Mollière) rattaché à l'UGECAM Hauts-de-France, et ce pour toute la durée de l'action. Chaque participant est considéré comme ayant accepté les termes du présent règlement lorsqu'il suit une action, et accepte que des mesures soient prises à son égard en cas d'inobservation de ce dernier.

Article 3 : Lieu des actions

Les actions ont lieu soit dans les locaux des Centres UGECAM CLRP de Lille ou Centre la Mollière de Berck sur mer, soit dans des locaux extérieurs. Les dispositions du présent règlement sont applicables sur tous les lieux de réalisation des actions.

III Hygiène et Sécurité

Article 4 : Règles générales

Chaque participant 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 les lieux de réalisation des actions. Toutefois, conformément à l'article R.6352-1 du Code du travail, lorsque l'action de formation ou le Bilan de compétences se déroule dans une entreprise ou un établissement déjà doté d'un règlement intérieur, les mesures d'hygiène et de sécurité applicables aux participants sont celles de ce dernier règlement. Par ailleurs, les participants envoyés en entreprise dans le cadre des actions, sont tenus de se conformer aux mesures d'hygiène et de sécurité fixées par le règlement intérieur de l'entreprise.

LIVRET D'ACCUEIL

BENEFICIAIRES DE BILAN DE COMPETENCES – CLRP

Article 5 : Boissons alcoolisées et drogues

L'introduction ou la consommation de boissons alcoolisées ou de drogue dans les locaux est formellement interdite.

Article 6 : 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 salles de formations, dans les bureaux et au sein des locaux.

Article 6 : Lieu de restauration

Il est interdit de prendre ses repas dans les salles où se déroulent les actions. Les horaires de prise de repas sont fixés dans le planning de déroulement de l'action.

Article 7 : Consignes d'incendie

Conformément aux articles R.4227-28 et suivants du Code du travail, les consignes d'incendie et notamment le plan de localisation des extincteurs et des issues de secours sont affichées dans les locaux. Les participants sont tenus d'exécuter sans délai l'ordre d'évacuation donné. Les consignes à observer en cas de péril et spécialement d'incendie, en vigueur au sein de chaque lieu de réalisation des actions, doivent être scrupuleusement respectées.

Article 8 : Accident

Tout accident qui survient en cours d'action doit être immédiatement déclaré par le participant ou les personnes témoins, au responsable de l'organisme.

Conformément à l'article R 6342-3 du Code du travail, l'accident survenu au participant pendant qu'il se trouve sur les lieux de l'action ou pendant qu'il s'y rend ou en revient, fait l'objet d'une déclaration par l'organisme réalisant l'action, auprès de la caisse de sécurité sociale.

IV Discipline

Article 9 : Tenue et comportement

Les participants sont invités à se présenter en tenue décente et à avoir un comportement correct à l'égard de toute personne présente sur les lieux de réalisation des actions.

Article 10 : Horaires – Absence et retards

Les horaires des actions sont établis en début d'action, et sont remis à chaque participant. Ceux-ci sont tenus de respecter ces horaires. Tout changement d'horaire pour nécessité de service est communiqué aux participants.

Une fiche de présence est signée par le participant.

En cas d'absence ou de retard, le participant doit avertir le professionnel qui a en charge l'action et s'en justifier. Par ailleurs les participants ne peuvent pas s'absenter pendant les heures de l'action de formation ou du Bilan de compétences sauf circonstances exceptionnelles et approuvées par le professionnel en charge de l'action.

Lorsque les participants sont des salariés qui bénéficient d'une action dans le cadre du plan de formation, le centre doit informer l'employeur de leur absence.

LIVRET D'ACCUEIL

BENEFICIAIRES DE BILAN DE COMPETENCES – CLRP

Article 11 : Accès aux locaux

Les participants ont accès aux locaux exclusivement pour suivre les actions dans lesquelles ils sont inscrits. Ils ne peuvent y entrer ou y demeurer à d'autres fins. Il leur est interdit d'être accompagnés de personnes non inscrites dans les actions.

Article 12 : Usage du matériel

Chaque participant a l'obligation de conserver en bon état le matériel qui lui est confié en vue de l'action. Les participants sont tenus d'utiliser le matériel conformément à son objet.

Article 13 : Enregistrements

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

Article 14 : Documentation pédagogique

La documentation pédagogique remise lors des actions ne peut pas être réutilisée autrement que pour un strict usage personnel.

Article 15 : Responsabilité en cas de vol ou endommagement de biens personnels des participants

Le centre décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration des objets personnels de toute nature déposés par les participants dans les locaux.

Article 16 : Sanctions et procédures disciplinaires

Tout manquement du participant à l'une des dispositions du présent règlement intérieur pourra faire l'objet d'une sanction ou d'une procédure disciplinaire régies par les articles R.6352-3 à R.6532-8 du Code du travail reproduits comme suit :

- ☞ Article R6352-3 : constitue une sanction, toute mesure, autre que les observations verbales, prise par le Directeur de l'organisme réalisant les actions ou son représentant, à la suite d'un agissement du participant considéré par lui comme fautif, que cette mesure soit de nature à affecter immédiatement ou non la présence de l'intéressé dans l'action ou à mettre en cause la continuité de l'action qu'il reçoit.
- ☞ Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites.
- ☞ Article R.6352-4 : aucune sanction ne peut être infligée au participant sans que celui-ci ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui.
- ☞ Article R.6352-5 : lorsque le Directeur de l'organisme ou son représentant envisage de prendre une sanction qui a une incidence, immédiate ou non, sur la présence d'un participant dans l'action, il est procédé comme suit :
 - *Le Directeur ou son représentant convoque le participant en lui indiquant l'objet de cette convocation. Celle-ci précise la date, l'heure et le lieu de l'entretien ; Elle est écrite et est adressée par lettre recommandée ou remise à l'intéressé contre décharge.*
 - *Au cours de l'entretien, le participant peut se faire assister par la personne de son choix. La convocation fait état de cette faculté.*
 - *Le Directeur ou son représentant indique le motif de la sanction envisagée et recueille les explications du participant.*

LIVRET D'ACCUEIL

BENEFICIAIRES DE BILAN DE COMPETENCES – CLRP

- 👉 Article R.6352-6 : la sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de quinze jours après l'entretien ; Elle fait l'objet d'une décision écrite et motivée, notifiée au participant par lettre recommandée ou remise contre récépissé.
- 👉 Article R. 6352-7 : Lorsque l'agissement a rendu indispensable une mesure conservatoire d'exclusion temporaire à effet immédiat, aucune sanction définitive, relative à cet agissement, ne peut être prise sans que le participant ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui et éventuellement que la procédure ci-dessus décrite ait été respectée.

Le Directeur ou son représentant informe de la sanction prise :

- 👉 l'employeur, lorsque le participant est un salarié bénéficiant d'une action dans le cadre du plan de formation,
- 👉 l'employeur et l'organisme collecteur paritaire agréé qui a assuré le financement de l'action dont le participant a bénéficié.

ATTESTATION DE PRISE DE CONNAISSANCE DU REGLEMENT INTERIEUR

Faire une copie de l'attestation signée.

A garder dans le dossier bénéficiaire.

Je soussigné(e) Madame, Monsieur (rayer la mention inutile)

NOM :

Prénom :

Reconnait avoir pris connaissance et accepté le règlement de fonctionnement du Centre réalisant l'action dans laquelle je suis inscrit (e).

Date et signature du participant :

..... / /

LIVRET D'ACCUEIL

BENEFICIAIRES DE BILAN DE COMPETENCES – CLRP

9. LES CONSIGNES DE SECURITE ET INCENDIE

1 - Consignes générales de sécurité

Le déclenchement de l'alarme signifie : quitter immédiatement et impérativement le bâtiment. La sirène d'alarme : un signal de très forte intensité et continu et d'un flash lumineux pendant plusieurs minutes.

Suivez les instructions données par le personnel de l'établissement (groupe sécurité - guides d'évacuation - formateurs)

- ☞ Gardez votre calme
- ☞ Dirigez-vous vers les sorties de secours sans crier, ni courir
- ☞ Ne retournez pas sur les lieux
- ☞ N'empruntez jamais les ascenseurs
- ☞ Suivez les fléchages « sortie de secours »
- ☞ Si les escaliers sont envahis par la fumée, manifestez votre présence aux fenêtres
- ☞ Rejoindre le point de rassemblement

**GARDEZ VOTRE CALME EN CAS DE FUMÉES,
COUCHEZ VOUS SUR LE SOL ATTENDEZ LES SECOURS**

2- Exercices évacuation

Des exercices d'évacuation sont programmés dans l'année. Ces exercices ont pour objectif d'entraîner les stagiaires et le personnel sur la conduite à tenir en cas d'incendie. Merci de bien les respecter.

3- Reconnaissance des symboles et extincteurs

Bloc autonomes d'évacuation de sécurité



Ils vous permettent de vous diriger vers les issues de secours

Le point de rassemblement



Le point de rassemblement est un endroit situé à l'extérieur du bâtiment où tous doivent se rendre lorsque le bâtiment est évacué.

LES FORMATEURS DE VOS SECTIONS VOUS INDIQUERONT LE POINT DE RASSEMBLEMENT.

Déclencheur manuel alarme incendie



LIVRET D'ACCUEIL

BENEFICIAIRES DE BILAN DE COMPETENCES – CLRP

9. LES CONSIGNES DE SECURITE ET INCENDIE - SUITE

Les extincteur : ils restent un moyne efficace face à des feux naissants.

Les symboles et leur emplacement sont facilement reconnaissables.

  <p>Eau pulvérisée avec additifs</p>	  <p>Poudre ABC</p>	  <p>CO2</p>
--	--	---

LUTTE CONTRE L'INCENDIE

CLASSES DE FEU

Pour lutter efficacement contre un début d'incendie, il faut utiliser l'agent extincteur approprié à la nature du feu.

A	B	C	D	F
				
Feux de matériaux solides. La combustion se fait normalement avec des braises. ➤ Papier, bois, tissu...	Feux de liquides ou de solides liquéfiables. ➤ Essence, alcool, huile...	Feux de gaz. ➤ Butane, propane, gaz de ville... Attention ! Ne pas éteindre un feu de gaz si l'on ne peut couper l'alimentation. Risque d'explosion !	Feux de métaux. ➤ Sodium, uranium, magnésium, aluminium.	Feux liés aux auxiliaires de cuisson (huiles et graisses) végétales et animales sur les appareils de cuisson.

EMPLOI DES EXTINCTEURS

Les extincteurs sont des appareils homologués qui permettent de projeter un agent extincteur sous l'effet d'une pression. Deux techniques sont employées : pression permanente et pression auxiliaire. Dans tous les cas, la goupille (dispositif de sécurité) doit être retirée avant d'agir sur la poignée pour libérer le produit.

EAU PULVERISÉE	EAU + ADDITIF	POUDRES	CO2	MOUSSE
				
Emploi : feu de classe A Action : refroidissement.	Emploi : feu de classe A, B Action : isolement, refroidissement.	Emploi : feu de classe A, B, C Action : isolement, étouffement, inhibition.	Emploi : feu de classe B Action : étouffement.	Emploi : feu de classe F Action : isolement, refroidissement.
La vaporisation augmente l'effet de refroidissement et diminue l'effet de rayonnement.	Pour accroître le pouvoir extincteur de l'eau, on ajoute des tensio-actifs (ou mouillants).	La décomposition des poudres étouffe les braises par formation d'une couche imperméable vitreuse.	L'extinction est obtenue par diminution de la teneur en oxygène. Très efficace sur les feux d'origine électrique.	La mousse agit en formant une barrière mécanique étanche, isolant le combustible du comburant. Elle a également une action de refroidissement due à l'eau.

LIVRET D'ACCUEIL

BENEFICIAIRES DE BILAN DE COMPETENCES – CLRP

10. UNE RECLAMATION

Je souhaite formuler une réclamation....

Si vous souhaitez formuler une réclamation auprès de notre organisme, nous sommes à votre écoute. Pour cela nous vous demandons de remplir soigneusement le formulaire de réclamation avec toutes les informations demandées afin que la réclamation puisse être traitée. Vous trouverez la fiche de réclamation en page 16 de ce livret.

Le formulaire est à retourner par mail à qualite-clrp.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr ou par courrier postal au 3 rue du Docteur Charcot CS 20001 – 59041 Lille Cedex.

Les informations personnelles portées dans ce formulaire sont enregistrées dans un logiciel informatisé (AGEVAL) par la responsable qualité du centre. Nous ne traitons ou n'utiliserons vos données que dans la mesure où cela est nécessaire pour assurer l'exécution de nos prestations en tenant compte de votre réclamation.

Dans le formulaire je vous remercie de veiller à ne mettre aucune information sensible selon l'article 9 du RGPD. La réclamation sera conservée et archivée pendant une durée de trois ans à compter de la date de clôture de son traitement, puis elle sera détruite. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier modifiée et au règlement européen n° 2016/679/UE du 27 avril 2016, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de vos données ou encore de limitation du traitement. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant. Sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, vous pouvez exercer vos droits en contactant la responsable qualité : shauna.krief@ugecam-assurance.maladie.fr

Pour toute information complémentaire ou réclamation, vous pouvez contacter le Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (www.cnil.fr) »

LIVRET D'ACCUEIL
BENEFICIAIRES DE BILAN DE COMPETENCES – CLRP

FICHE DE RECLAMATION

DECLARANT

Nom / prénom :

Date :

Mail et/ou coordonnées postales :

DESCRIPTION DU PROBLEME RENCONTRE (dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenant, conditions de la survenue du dysfonctionnement...) :

PARTIE A COMPLETER PAR LE CENTRE UGECAM

N° et date de réception de la réclamation :

Mode de réception de la réclamation : mail – voie postale

Contenu de la réponse apportée au déclarant et modalité de la réponse :

Date de clôture de la réclamation :

Date, nom, prénom et signature de la personne qui a traité la réclamation :

LIVRET D'ACCUEIL

BENEFICIAIRES DE BILAN DE COMPETENCES – CLRP

11. NOS COORDONNEES

Groupe UGECAM Hauts-de-France
CLRP – Organisme de formation
3 rue du Docteur Charcot CS 20001
59041 Lille Cedex

Contacts :

- ☎ Tél : 03 20 10 43 60 - Fax : 03 20 10 43 61
- ✉ Email : centrelillois.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr

Accès :

- ☞ En voiture : périphérique sud, sortie Centre Hospitalier
- ☞ En bus : à partir du métro "CHR-B Calmette" : Liane 2, direction Loos les Oliveaux, arrêt Mirabeau
- ☞ En métro + marche : Ligne 1, direction "CHR-B Calmette", arrêt CHR Oscar Lambret + marche environ 15 minutes

