

Instance interne de recours

En cas de différend entre un stagiaire engagé dans un parcours formatif, ou une autre partie prenante de l'action de formation et l'organisme de formation Trajectoire Formation, l'association propose une voie de recours interne. La possibilité de recourir à l'instance interne de recours est présente sur le site de Trajectoire Formation et en sus stipulée dans le règlement intérieur signé par le stagiaire en début de formation.

1. Interpellation par écrit.

Chaque stagiaire, ou partie prenante, peut en cas de désaccord solliciter par écrit l'instance interne de recours. Il appartiendra au stagiaire ou à la partie prenante, de préciser l'objet du litige et d'apporter des éléments permettant à l'instance de recours d'étudier si elle est compétente, ou non, pour étudier la situation en vue d'une résolution.

2. Litiges concernés

Les litiges pour lesquels l'instance de recours interne peut être sollicitée sont :

- Le déroulement du parcours de formation
- La personnalisation du parcours de formation
- Les contenus et méthodes de formation
- L'exécution du contrat de formation

Les litiges exclus du champ de compétences de l'instance de recours interne sont :

- Les questions liées à la rémunération
- Les questions liées aux mesures disciplinaires décrites dans l'article 13 du règlement intérieur
- Les questions liées au déroulement et aux résultats des certifications

3. Commission de recours

L'examen et le traitement du recours sont confiés à deux personnes : le président et un membre du bureau de l'association.

Elles s'engagent :

- à examiner la situation avec attention
- à recueillir l'ensemble des éléments concourant à la résolution du litige
- à rechercher une réponse équilibrée visant à répondre aux attentes et difficultés du stagiaire, ou de la partie prenante.

4. Discretion

Tout ce qui est dit ou écrit au cours de la démarche de recours interne est formulé sous toutes réserves et se fait dans le cadre de la discrétion nécessaire.

5. Etapes de la démarche de recours

- Sollicitation écrite de recours avec précision de l'objet
- La commission de recours signifie par écrit de la prise en compte (ou non) du recours
- La commission de recours collecte les éléments nécessaires à l'analyse de la situation
- La commission de recours reçoit en entretien le stagiaire à l'origine du recours
- Si besoin, la commission de recours recueille des compléments d'informations.
- La commission de recours formule par écrit une réponse adressée au stagiaire ou à la partie prenante, à la direction et/ou aux salariés concernés.