



**Centre  
d'Enseignement  
des Soins  
d'Urgence  
21**

# LIVRET D'ACCUEIL

- 1- Présentation du Centre d'Enseignement des Soins d'Urgence 21 (CESU21)
- 2- L'équipe pédagogique
- 3- Comment se rendre au CESU21
- 4- Informations pratiques
- 5- Règlement intérieur
- 6- Conditions générales de vente
- 7- Engagement qualité
- 8- Réclamation
- 9- Nous contacter

# 1- PRESENTATION DU CESU21

Le CESU21 est l'un des acteurs de la formation au CHU Dijon Bourgogne.

## **Les CESU**

Les CESU sont des unités rattachées au Service d'Aide Médicale Urgente (SAMU). Leur objectif est de délivrer un enseignement à tout le personnel exerçant dans le monde de l'urgence et plus particulièrement aux professionnels de santé, étudiants en santé ainsi qu'au personnel non soignant des établissements sanitaires et structures médico-sociales.

## **Création**

Les CESU ont été créés par la circulaire du 26 juin 1973 recommandant la création de « centres de formation des personnels participant aux secours d'urgence » dans les Centres Hospitaliers Universitaires (CHU).

## **Activités**

Le CESU 21, Centre d'Enseignement des Soins d'Urgence a pour mission de contribuer :

- A la formation initiale et continue de l'ensemble :
  - Des professionnels de santé,
  - Des étudiants en santé,
  - Des personnels non soignants des établissements de santé et des structures médico-sociales.
  
- A la prise en charge des situations d'urgence médicales et des situations sanitaires exceptionnelles.

Il mène également des travaux de recherche en pédagogie appliquée.

## **Les locaux, le matériel**

Le CESU dispose de deux salles de formations, associées à deux salles de simulations (milieu professionnel hospitalier et appartement) en satellite.

Une ambulance réformée du Service Mobile d'Urgence et de Réanimation (SMUR) a été réhabilitée pour service à la formation. Cet outil du CESU est une véritable cellule d'entraînement à l'urgence réanimation. Ainsi les équipes du SMUR, étudiants et professionnels du pré-hospitalier sont mis en conditions réelles d'intervention.

Du matériel d'entraînement et de simulation de pointe permet aux apprenants de s'immerger dans les situations d'urgence et de se familiariser avec celles-ci.

## Les formations au CESU 21

- Attestation de formation de gestes et soins d'urgence (AFGSU)
- AFGSU 1
- Revalidation AFGSU 1
- AFGSU 2
- Revalidation AFGSU 2
- AFGSU SSE, Module 1, annexe 3 : PEC d'une urgence collective en pré-hospitalier
- AFGSU SSE, Module 2, annexe 4 : PEC d'un afflux massif de victimes non contaminées en établissement de santé
- AFGSU SSE, Module 3, annexe 5 : Stratégies médicales de « damage control »
- AFGSU SSE, Module 4, annexe 6 : Urgence médico-psychologique
- AFGSU SSE, Module 5, annexe 7 : Décontamination hospitalière d'urgence et moyens de protection individuels et collectifs nucléaire, radiologique, chimique
- AFGSU SSE, Module 6, annexe 8 : Décontamination hospitalière approfondie
- Accouchement inopiné en pré-hospitalier
- Urgence vitale : à la maison d'arrêt, en psychiatrie
- Escape game en cellule de crise
- Infirmier(e) d'orientation et d'accueil (IOA)
- Infirmier(e) et aide-soignant(e) en service d'accueil des urgences vitales
- Téléguidage de la prise en charge d'une urgence vitale
- Transport infirmier inter-hospitalier (TIH)
- Unité mobile hospitalière paramédicalisée (UMH-P)
- Maquillage en simulation

### EQUIPE PEDAGOGIQUE PERMANENTE

Christophe AVENA	Médecin responsable pédagogique
Laurent VERRIER	Cadre de santé, infirmier anesthésiste SMUR, CESU / Formateur GSU – Formateur SSE
Etienne FOREST	Infirmier anesthésiste au SMUR, bloc opératoire, référent pédagogique / Formateur GSU
Johanne CHAMBON	Infirmier au SMUR / Formateur GSU
Céline ARNOLDI	Infirmière anesthésiste au bloc opératoire / Formatrice GSU
Caroline VINDIGNI	Infirmière au roulement, SMUR / Formatrice GSU
Olivier BARBIER	Assistant de régulation médicale au SAMU Centre 15 / Formateur GSU
Aurélien LABELTE	Infirmière en réanimation / Formatrice GSU
Arthur DELIANCE	Infirmier aux urgences, référent d'établissement de santé de référence / Formateur GSU – Formateur SSE
Carine LEGRAND	Infirmière anesthésiste au bloc opératoire / Formatrice GSU
Nicolas BRANDT	Ambulancier SMUR / Formateur GSU – Formateur SSE

### FONCTION SUPPORT

Laure FERRANDO	Adjointe Administrative
----------------	-------------------------

Tous les formateurs du CESU 21 sont des professionnels de santé travaillant dans le domaine de l'urgence, réanimation ou soins intensifs, possédant une attestation de formateur de gestes et soins d'urgence.

## ACCÈS



## ENTREE 9

**En voiture**

Parkings :

P1 parking principal PAYANT (tarifs) réservé aux usagers – Accès par le rond-point Mazen

Parking P1 à privilégier

P2 place du Général Ruffey

P3 boulevard Trimolet

P4 rue du Docteur Schmitt

Le parking relais Mirande est desservi par le Tramway, T1

**Bus/Tramway****Bus** : Lignes 3, 11 ; 19 et Corol

Tramway : Ligne T1 – Station « CHU-Hôpitaux »

Plus d'informations sur le site de Divia

**En train****Gare SNCF** – Arrêt « Dijon Ville »

31, cour de la gare – 21 000 DIJON

### Handicap



Les locaux du CESU sont adaptés pour recevoir des personnes en situation de handicap. Les formations ne sont en revanche, pas toutes accessibles à l'ensemble du public : contactez-nous pour connaître les conditions et possibilités d'accueil et d'aménagement en fonction de votre handicap

**Chargée de Mission Handicap :**  
**Stéphanie MONIN 03 80 29 58 42**

### Horaires

Les formations se déroulent en général de 8h30 à 12h30 et de 14h30 à 17h.

### Restauration

Les apprenants ont la possibilité de se restaurer :

- Dans les selfs du CHU. La vente de ticket se fait à l'entrée des selfs et un ticket justificatif est délivré.
- Dans une cafeteria qui se situe dans le hall A de l'hôpital.
- Divers restaurants à l'extérieur du CHU.

### **- Préambule**

Le Centre d'Enseignement des Soins d'Urgence (CESU 21) du CHU DIJON BOURGOGNE est un organisme de formation continue (déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 2621P003821 auprès du préfet de la région Bourgogne Franche-Comté) dont le siège social est 14, rue Paul Gaffarel, BP 77908, 21079 DIJON Cedex. Le présent règlement intérieur a vocation à préciser les dispositions s'appliquant à tous les inscrits et participants aux différentes formations organisées par le CHU DIJON BOURGOGNE dans le but de permettre un fonctionnement régulier de ces formations. Les personnes suivant la formation seront dénommées ci-après « apprenants », le responsable du CESU 21 sera dénommé « le responsable de l'organisme de formation »

### **II – Dispositions générales**

#### **Article 1 – Objet du règlement**

Conformément aux articles L6352-3 et L6352-4 et R6352-1 à R6352-15 du Code du Travail, le présent règlement intérieur définit les règles d'hygiène et de sécurité, les règles générales et permanentes relatives à la discipline ainsi que la nature et l'échelle des sanctions pouvant être prises vis-à-vis des apprenants qui y contreviennent et les garanties procédurales applicables lorsqu'une sanction est envisagée.

### **III – Champ d'application**

#### **Article 2 – Personnes concernées**

Le présent règlement s'applique à tous les apprenants participant à une action de formation organisée par le CESU 21 du CHU DIJON BOURGOGNE, et ce pour toute la durée de la formation suivie. Ce règlement est accessible sur le site internet du CHU DIJON BOURGOGNE.

#### **Article 3 – Lieu de la formation**

La formation peut être organisée dans des locaux du CESU 21 du CHU DIJON BOURGOGNE ou dans les lieux prêtés par le client (hôpital public ou privé, centre de santé, entreprise). Les dispositions du présent règlement y sont applicables sauf disposition contraire du règlement intérieur de l'entité louant ou prêtant ses locaux.

## **IV - Règles d'hygiène et de sécurité**

### **Article 4 – Principes généraux**

La prévention des risques d'accidents et maladies est impérative et exige de chacun le respect :

- des prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité sur les lieux de formation ;
- de toute consigne imposée soit par la direction du CHU DIJON BOURGOGNE soit par le constructeur ou le formateur s'agissant notamment de l'usage des matériels mis à disposition.

Chaque apprenant doit ainsi veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant, en fonction de sa formation, les consignes générales et particulières en matière d'hygiène et de sécurité. S'il constate un dysfonctionnement du système de sécurité, il en avertit immédiatement la Direction du CHU DIJON BOURGOGNE ou le formateur. Le non-respect de ces consignes expose l'apprenant à des sanctions disciplinaires.

### **Article 5 – Consignes d'incendie**

Les consignes d'incendie et notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours sont affichés dans les locaux de formation. L'apprenant doit en prendre connaissance. En cas d'alerte, l'apprenant doit cesser toute activité de formation et suivre dans le calme les instructions du représentant habilité de l'organisme de formation ou des services de secours. Tout apprenant témoin d'un début d'incendie doit immédiatement appeler les secours en composant le 18 et alerter un représentant du Service Formation.

### **Article 6 – Boissons alcoolisées et drogues**

L'introduction ou la consommation de drogue ou de boissons alcoolisées dans les locaux est formellement interdite. Il est interdit aux apprenants de pénétrer ou de séjourner en état d'ivresse ou sous l'emprise de drogue dans l'organisme de formation. Les apprenants auront accès lors des pauses aux postes de distribution de boissons non alcoolisées.

### **Article 7 – Interdiction de fumer**

Il est formellement interdit de fumer dans les locaux de formation.

### **Article 8 - Accident**

L'apprenant victime d'un accident, survenu pendant la formation ou pendant le temps de trajet entre le lieu de formation et son domicile ou son lieu de travail, ou le témoin de cet accident avertit immédiatement la direction du CHU Dijon Bourgogne. Le responsable de l'organisme de formation entreprend les démarches appropriées en matière de soins et réalise la déclaration auprès de la caisse de sécurité sociale compétente.

## **V - Discipline générale**

### **Article 9 – Assiduité de l'apprenant en formation**

#### **Article 9.1.** - Horaires de formation

Les apprenants doivent se conformer aux horaires fixés et communiqués au préalable par CESU 21. Le non-respect de ces horaires peut entraîner des sanctions. Sauf circonstances exceptionnelles, les apprenants ne peuvent s'absenter pendant les heures de formation.

#### **Article 9.2.** - Absences, retards ou départs anticipés

En cas d'absence, de retard ou de départ avant l'horaire prévu, les apprenants doivent avertir CESU 21 au 03-80-29-37-38. Il en informe le client dans les meilleurs délais. Tout évènement non justifié par des circonstances particulières constitue une faute passible de sanctions disciplinaires.

#### **Article 9.3.** - Formalisme attaché au suivi de la formation

L'apprenant est tenu de renseigner la feuille d'émargement au fur et à mesure du déroulement de l'action. À l'issue de l'action de formation, à sa demande, il peut se voir remettre une attestation de fin de formation et une attestation de présence à transmettre, selon le cas, à son employeur, son administration ou à l'organisme qui finance l'action.

### **Article 10 - Accès aux locaux de formation**

Sauf autorisation expresse du CESU 21, l'apprenant ne peut pas :

- entrer ou demeurer dans les locaux de formation à d'autres fins que la formation
- introduire, faire introduire ou faciliter l'introduction de personnes étrangères à l'organisme
- procéder, dans ces derniers, à la vente de biens ou de services.

### **Article 11 – Tenue vestimentaire**

L'apprenant doit se présenter en formation dans une tenue vestimentaire correcte. Des prescriptions vestimentaires spécifiques peuvent être édictées et transmises à l'apprenant pour diverses raisons :

- tenue de soins habituelle pour faciliter l'immersion dans la situation clinique simulée
- ou tenue spécifique pour des formations exposant l'apprenant à des risques particuliers en raison du type de formation.

### **Article 12 - Comportement**

Il est demandé à tout apprenant d'avoir un comportement garantissant le respect des règles élémentaires de savoir vivre, de savoir être en collectivité et le bon déroulement des formations. Lorsque les formations se déroulent dans un lieu de formation loué par le Service Formation, le règlement intérieur du lieu de formation prévaut sur celui du Service Formation.

### **Article 13 - Utilisation du matériel**

Sauf autorisation particulière du Service Formation, l'usage du matériel de formation se fait sur les lieux de formation et est exclusivement réservé à l'activité de formation sous convention. L'utilisation du matériel à des fins personnelles est interdite. L'apprenant est tenu de conserver en bon état le matériel qui lui est confié pour la formation. Il doit en faire un usage conforme à son objet et selon les règles délivrées par le formateur. L'apprenant signale immédiatement au formateur toute anomalie du matériel.

## **VI - Mesures disciplinaires**

### **Article 14 – Sanctions disciplinaires**

Tout manquement de l'apprenant à l'une des prescriptions du présent règlement intérieur pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l'objet d'une sanction, prononcée par le responsable de l'organisme de formation ou son représentant :

- rappel à l'ordre ;
- avertissement écrit ;
- blâme ;
- exclusion temporaire de la formation ;
- exclusion définitive de la formation.

Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites. Le responsable du CESU 21 ou son représentant informe de la sanction prise :

- l'employeur du salarié apprenant ou l'administration de l'agent apprenant
- et / ou le financeur du stage

### **Article 15 – Garanties disciplinaires**

#### **Article 15.1 - Information de l'apprenant**

Aucune sanction ne peut être infligée à l'apprenant sans que celui-ci ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui.

#### Article 15.2 - Convocation pour un entretien

Lorsque le responsable du CESU 21 ou son représentant envisage de prendre une sanction, il est procédé de la manière suivante : il convoque l'apprenant par lettre recommandée avec accusé de réception ou remet à l'intéressé contre décharge, en lui indiquant l'objet de la convocation ; la convocation indique également la date, l'heure et le lieu de l'entretien ainsi que la possibilité de se faire assister par une personne de son choix.

#### Article 15.3 - Assistance possible pendant l'entretien

Au cours de l'entretien, l'apprenant peut se faire assister par une personne de son choix. Le responsable ou son représentant indique le motif de la sanction envisagée et recueille les explications de l'apprenant.

#### Article 15.4 - Prononcé de la sanction

La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de quinze jours après l'entretien. La sanction fait l'objet d'une notification écrite et motivée à l'apprenant sous forme d'une lettre recommandée ou remise contre décharge.

## 6- CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE LA FORMATION

### Article 1 – Champ d’application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à toutes les commandes de formations. Ces commandes sont conclues entre le Centre d’Enseignement des Soins d’Urgence (CESU 21) du CHU DIJON BOURGOGNE, Etablissement Public de Soins, 14, rue Paul Gaffarel, BP 77908, 21079 DIJON Cedex, dont le SIRET est 26210007600013 et le numéro de déclaration d’activité est 2621P003821, et les commanditaires de formations.

Le CESU 21 du CHU DIJON BOUGOGNE se réserve le droit de modifier lesdites conditions à tout moment. Les conditions générales sont celles en vigueur sur le site à la date de passation de la commande. Le fait de passer commande implique l’adhésion pleine et entière du commanditaire aux présentes conditions générales dont le commanditaire déclare avoir pris connaissance avant de passer commande, ainsi que le respect des obligations nées du Code de la propriété intellectuelle et de la licence d’accès au site.

### Article 2 – Tarifs

Sauf conditions particulières expresses propres à la vente, les prix des actions de formation sont ceux figurant en Euros dans la/le convention/contrat édité(e) par le CESU 21. Ces prix sont, à date, fermes et définitifs. Il est rappelé que le CHU DIJON BOURGOGNE n’est pas assujetti à la TVA. Sauf indication contraire donnée par le CHU DIJON BOURGOGNE, les repas ne sont pas pris en compte dans le prix de la formation et restent à la charge des participants.

### Article 3 – Commandes

La commande d’une formation se fait en deux temps :

#### Pré-inscription

La pré-inscription doit être faite à partir d'un document écrit, que le commanditaire est invité à adresser par courrier, par mail ou en ligne.

#### Souscription de la Convention de formation

A réception de la pré-inscription, le CESU 21 adresse par retour au commanditaire une convention/contrat de formation, qui comporte des informations contractuelles importantes que le commanditaire doit vérifier.

Pour valider la commande, le commanditaire doit dater, signer et tamponner la convention / contrat de formation et la retourner.

Si la convention de formation n’est pas retournée 60 jours avant le début de la formation, le CESU 21 est autorisé à donner la place réservée, à un autre apprenant.

Les demandes d'inscription sont traitées dans l'ordre d'arrivée et aucune réclamation ne pourra être reçue concernant la prise en compte d'une quelconque autre priorité, sauf dérogation exceptionnelle.

Le commanditaire est informé que le CESU 21 ne prend définitivement en compte le financement par un tiers qu'à réception de l'attestation de prise en charge du financeur.

### **Convocation**

Sous réserve de réception de la Convention de formation signée, une convocation est adressée au plus tard 15 jours avant la date de la formation à l'attention de chacun des participants.

En complément, sur le site internet du CHU DIJON BOURGOGNE, les participants pourront trouver le livret d'accueil.

### **Règlement intérieur**

Les participants sont tenus à une obligation d'assiduité et doivent respecter le règlement intérieur du CESU 21 du CHU DIJON BOURGOGNE. Par l'intermédiaire du formateur, il peut également être consulté sur le lieu de la formation.

### **Attestation de suivi de formation et obligations**

Pour les formations régies par un arrêté, une attestation de formation reconnue par le Ministère de la Santé sera remise au(x) participant(s).

Une attestation de suivi de formation personnalisée pourra être remise à l'issue de la formation à chaque participant, sur demande.

### **Les évaluations des formations par les apprenants**

Evaluation de fin de formation :

Un questionnaire de satisfaction est adressé à l'issue de la formation. Il est à compléter individuellement.

## **Article 4 – Conditions de paiement**

### **Facturation**

A l'issue de l'action de formation, un titre de recette sera envoyé au commanditaire. Ce dernier est payable au comptant à réception de la facture et sans escompte.

### **Modes de paiement acceptés**

Le paiement des formations s'effectue, soit par chèque bancaire à l'ordre de la Trésorerie du CHU DIJON BOURGOGNE, soit par virement SEPA.

Pour tout virement SEPA, le RIB contenant le numéro IBAN et le numéro BIC du CHU DIJON BOURGOGNE est diffusé sur la facture adressée au client. Ces coordonnées bancaires sont également disponibles sur simple demande auprès du CHU DIJON BOURGOGNE.

### **Pénalités de retard**

A défaut de paiement à l'échéance, des pénalités égales à trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date de la commande seront appliquées à compter du premier jour de retard, sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable.

En outre, il sera appliqué de plein droit une pénalité égale à 15 % de la somme impayée, outre les frais judiciaires qui pourraient être exposés.

Enfin tout client professionnel effectuant son paiement après les dates d'échéance figurant sur les factures se verra appliquer une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement. Cette indemnité pour frais de recouvrement est exigible sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure.

### **Intervention d'un organisme tiers payeur**

En cas de paiement par un organisme tiers payeur, il appartient au commanditaire :

- de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande ;
- d'indiquer explicitement les coordonnées complètes de celui-ci sur le contrat de formation ;
- de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme tiers payeur qu'il aura désigné.

Si l'organisme tiers payeur ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reliquat doit être payé par le commanditaire.

Si le CHU DIJON BOURGOGNE n'a pas reçu la prise en charge de l'organisme tiers payeur au 1er jour de la formation, le client sera facturé de l'intégralité du coût de la formation.

En cas de non-paiement par l'organisme tiers payeur, le CHU DIJON BOURGOGNE serait fondé à réclamer le montant de ce paiement au responsable de l'inscription solidairement débiteur à son égard.

#### **Article 5 - Date de prise d'effet de la commande**

La commande prend effet à compter de la réception par le CESU 21 de la/du convention/contrat de formation tamponnée et signé(e).

#### **Article 6 – Annulation avant le début de la formation**

Le CESU 21 se réserve le droit de modifier les programmes, les dates et lieux de formation si des circonstances, indépendantes de sa volonté, l'y obligent. Toute modification sera annoncée.

En application de l'article L.6354-1 du Code du travail, il est convenu entre les signataires de la convention, que faute de réalisation totale ou partielle de la prestation de formation, le bénéficiaire doit rembourser au cocontractant les sommes indûment perçues de ce fait.

#### **En cas de renoncement par le bénéficiaire**

A compter de la date de signature de la présente convention le bénéficiaire dispose d'un délai légal de 10 jours pour se rétracter. Le bénéficiaire en informe le CESU 21 par lettre recommandée avec accusé de réception.

Pour toute inscription annulée par le bénéficiaire, au-delà du délai légal de 10 jours, ou, pour toute absence des personnels susnommés du bénéficiaire, à la formation, le CESU 21 facture au bénéficiaire le montant total de la formation, sauf si le participant est empêché de suivre la formation par suite de force majeure dûment reconnue.

Dans ce dernier cas, seules les prestations effectivement dispensées sont dues au prorata temporis de leur valeur prévue à la présente convention.

#### **A l'initiative de l'organisme de formation**

Le CESU 21 se réserve le droit d'annuler la formation si la convention signée par le bénéficiaire n'est pas parvenue au secrétariat du CESU 21 dans un délai minimum de 60 jours, précédant le début de la formation.

Le CESU 21 se réserve également la possibilité d'annuler la formation si le nombre de participants est inférieur à 9. Dans ce cas, il s'engage à en informer le bénéficiaire avant le début de la formation et s'engage à rembourser l'intégralité des sommes perçues au bénéficiaire.

Le CESU 21 se réserve également le droit d'annuler la formation en cas de réquisition du personnel et/ou des salles de formation en cas de force majeure ou de crise sanitaire.

En cas d'inexécution d'une prestation de formation, l'organisme de formation remboursera au cocontractant les sommes indûment perçues de ce fait (article L 6354-1 du code du travail).

#### **Article 7 – Service Client**

Pour toute réclamation un formulaire en ligne est à votre disposition.

#### **Article 8 - Droits à l'image**

Pour son site internet, ses plaquettes de formations ou ses publications sur les réseaux sociaux, il sera demandé aux apprenants de bien vouloir signer une autorisation de droit à l'image au moment de la signature de la feuille d'émargement.

#### **Article 9 - Confidentialité des Données**

Les informations demandées au commanditaire sont nécessaires au traitement de la commande.

Dans l'hypothèse où le commanditaire consent à communiquer des données individuelles à caractère personnel, il dispose d'un droit individuel d'accès, de retrait et de rectification de ces données dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

#### **Article 10 - Droit applicable – Attribution de compétence**

Le droit français régit seul nos ventes.

En cas de litige, seuls les tribunaux de Dijon seront compétents et déterminés selon les règles de procédure.

L'attribution de compétence aux tribunaux de Dijon est générale et s'applique, qu'il s'agisse d'une demande principale, d'une demande incidente, d'une action au fond ou d'un référé, quels que soient le lieu de livraison et le mode de paiement.

Le CESU21 répond à l'ensemble des critères du décret qualité des formations.

Les critères qualité visés par le Service Formation sont :

En amont de la formation, le client complète avec l'interlocuteur du Service Formation, le formulaire d'analyse des besoins.

- L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé.
- L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation au public.
- L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation.
- La prise en compte des appréciations et suggestions rendues par les apprenants.
- L'évaluation de la formation par les formateurs.
- Chaque session de formation fera l'objet d'une évaluation en pré et post test.
- Evaluation de la qualité de la formation par l'apprenant grâce à un questionnaire d'évaluation de fin de formation.
- Tous les ans, un questionnaire de satisfaction sera envoyé au client, toujours dans le cadre de l'amélioration continue.

Le client de la formation reçoit, en fin de formation :

- La copie de la feuille d'émargement
- Le titre de recette correspondant
- L'attestation de présence sur demande

Le CESU21 fait un suivi documenté pour l'ensemble des apprenants :

Une synthèse de l'évaluation de fin de formation  
Une synthèse des questionnaires de satisfaction

## 8- RECLAMATION

Si vous souhaitez transmettre une réclamation au Centre, merci de le faire par voie mail à :

[Cesu21@chu-dijon.fr](mailto:Cesu21@chu-dijon.fr)

En précisant :

- Votre nom et prénom
- La formation concernée
- Votre statut (stagiaire, commanditaire, financeur)
- Vos coordonnées mail
- L'objet de votre réclamation
- La date
- Expliquer le plus clairement et le plus précisément possible le sujet de votre réclamation

A réception de votre message, un accusé de réception vous sera adressé en retour et votre demande sera traitée dans les plus brefs délais.

CESU 21 – CHU HÔPITAL F. MITTERAND  
14 rue Paul Gaffarel – BP 77908  
21079 DIJON Cedex

**Horaires du Secrétariat :**

Du lundi au jeudi de 08h00 à 16h15. Le vendredi de 08h00 à 15h45.

Tél. : 03.80.29.37.38

MAIL : [cesu21@chu-dijon.fr](mailto:cesu21@chu-dijon.fr)

**Retrouver nos formations sur notre site**

<http://cesu21.chu-dijon.fr/>



Suivez-nous

