



FORMULAIRE DE RECLAMATION

**Stagiaire/prospect/client/partie prenante
Relative à une formation proposée et/ou animée par IAFM**

Merci de bien vouloir lire et compléter soigneusement le présent formulaire (question 1 à 5). Chaque question nécessite une réponse obligatoire.

L'absence de réponse à une ou plusieurs questions est susceptible de compromettre la bonne gestion de votre réclamation.

Les informations personnelles portées sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par IAFM.

Nous ne traiterons ou n'utiliserons vos données que dans la mesure où cela est nécessaire pour assurer l'exécution de nos prestations avec une meilleure communication et animation, en tenant compte de l'objet de votre réclamation.

Dans le présent formulaire (question 1 à 5), veuillez à ne mentionner aucune information « sensible ».

Dans le cadre de la relation précontractuelle ou contractuelle que nous avons initiée, vos données seront conservées en base active pendant une durée qui ne saurait excéder TROIS ans, puis détruites ou archivées de manière intermédiaire dans le cadre de dispositions légales et réglementaires.

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 convenant.

Sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, vous pouvez exercer vos droits en contactant Jose Martinez-Manzanera en sa qualité de responsable de traitement (jmm@iafm.fr). Pour toute information complémentaire ou réclamation, vous pouvez contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (plus d'informations sur www.cnil.fr).

| | |
|--|--|
| 1. <i>Prénom/Nom de l'interlocuteur qui émet la réclamation (éventuellement : société et fonction occupée)</i> | |
| 2. <i>Prénom/Nom de la personne qui est directement concernée par la réclamation (éventuellement : société et fonction occupée).</i> | |
| 3. <i>Identification précise du mode de réponse souhaitée (adresse mail ou postale de l'interlocuteur émetteur)</i> | |
| 4. <i>Objet précis de la réclamation</i> | |
| 5. <i>Description explicite de la réclamation (dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenants, conditions éventuelles de survenue du dysfonctionnement...).</i> | |



A compléter par IAFM

| | |
|--|--|
| 6. Numéro et date de réception de la réclamation. | |
| 7. Identification du mode de réception de la réclamation : N° Tel/Adresse Mail/Postale/Lieu physique (si réclamation orale par téléphone ou en face-à-face, celle-ci devra être reformulée oralement à l'interlocuteur par IAFM, et l'interlocuteur devra la confirmer sous forme écrite dans ses meilleurs délais). La réclamation écrite sera annexée au présent formulaire. | |
| 8. Type et modalités de réponse adressée à l'interlocuteur. | |
| 9. Date de clôture de la réclamation. | |
| 10. Date et visa de IAFM | |



PROCEDURE DE RECLAMATIONS

Le formulaire de réclamation doit être téléchargé ou remis à plaignant.

Procédure simplifiée de recueil, de prise en compte et de traitement des réclamations formulées par les « parties prenantes » aux actions de formation professionnelle conçues, commercialisées, animées et évaluées par IAFM

1. Définition (Guide RNCQ Ministère du Travail – Indicateur 31)

« Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit ». Une réclamation est donc une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation.

2. Champ d'application

Toutes les actions de formation professionnelle conçues, commercialisées, animées, évaluées par IAFM, sont concernées. La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes auxdites actions de formation professionnelle (prospects, clients, commanditaires, stagiaires, financeurs, certificateur de l'OF IAFM, prescripteurs, éventuels sous-traitants, institutions ayant un lien direct dans le processus desdites actions).

3. Grands principes

Si une « partie prenante » manifeste d'une quelconque façon un mécontentement, de manière verbale (en face à face ou au 01 41 71 58 17 / 06 76 98 49 75 ou écrite, cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement au moyen du formulaire adéquat. Ce formulaire est disponible sur Internet "Formulaire_reclamation" ou sur demande directe par mail faite à IAFM [contact@iafm.fr], en indiquant « RECLAMATION » dans l'objet du mail, ou par voie postale : IAFM – 42 rue des 7 arpents – 93500 PANTIN ; Les réclamations adressées font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide. Chaque réclamation doit être consignée et des mesures de traitement sont mises en place rapidement. Le « réclamant » est averti des modalités de traitement des réclamations, et reçoit une réponse appropriée dans les meilleurs délais. Si besoin, le recours à un Médiateur externe peut être requis, prioritairement aux voies judiciaires usuelles, notamment en cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation. La confidentialité des données à caractère personnel est



respectée, et la globalité de la présente procédure de réclamations est conforme aux dispositions du RGPD.

4. Description du processus

Un traitement rapide et efficace de la réclamation consiste à : • Identifier et centraliser les réclamations réceptionnées au moyen du formulaire "Formulaire_reclamation" dans sa version en vigueur à la date de la réclamation.

- Traiter la réclamation dans les délais,
- Veiller à la satisfaction du client en conséquence,
- Mettre en place des actions correctives,
- Etablir et suivre des indicateurs liés aux réclamations des clients, pour améliorer les dispositifs.

5. Enregistrement et traitement de la réclamation

Chaque réclamation est consignée dans un Registre des Réclamations. Dans le cas où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'informations complémentaires sera adressée au « Réclamant » avant inscription au Registre des Réclamations.

Les éléments figurant au Registre sont :

- Numéro de la réclamation.
- Date de réception du formulaire conforme de réclamations, complété par le « Réclamant ».
- Date de réclamation initiale (si information pertinente).
- Mode de réclamation initiale
- Nom du client
- Objet de la réclamation
- Contrat, produit ou service visé par la réclamation
- Intervenants éventuellement concernés par la réclamation (personnes physiques ou morales autres que IAFM)
- Opération(s) concernée(s)
- Description de la réclamation
- Identification des manquements de l'OF IAFM
- Réponse apportée à la réclamation (réponse positive ou négative à la demande du client)
- Actions menées (avec dates)
- Résolution du dysfonctionnement ou du mécontentement
- Date de réponse au « Réclamant »
- Numéro du formulaire de réponse au « Réclamant »
- Indications sur l'emplacement des pièces justificatives.



Chaque réclamation fera en outre l'objet d'un dossier distinct dans lequel seront repris les éléments suivants :

- La réclamation écrite du client sur le formulaire Formulaire_reclamation en vigueur.
- Les actions et les solutions apportées à cette réclamation, avec toutes pièces justificatives utiles.
- Une copie de la réponse apportée au « Réclamant ».

La réclamation est conservée et archivée dans le Classeur des Réclamations pendant une durée de 7 (sept) ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la relation avec la « partie prenante », en conformité avec le RGPD.

6. Contrôle interne

IAFM établit un rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne des réclamations et de leur traitement.