

PROCEDURE DE RECUEIL, DE PRISE EN COMPTE ET DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

INFORMATION POUR TOUS LES FORMATEURS

A lire avant le démarrage de la formation

I - Définition

Selon le glossaire de l'indicateur n° 31 du Guide de lecture RNQ du Ministère du Travail V.4.2 - 28 octobre 2019 :

« 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'une « partie prenante » envers de l'organisme de formation. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation.

II- Champ d'application

Toutes les actions de formation professionnelle conçues, commercialisées, animées, évaluées par l'organisme de formation, sont concernées.

La présente procédure s'applique aux « parties prenantes » suivantes aux prestations de formation professionnelle : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et organisations clientes.

III- Grand principes

Quand une « partie prenante » exprime un mécontentement, de manière verbale (de visu, par téléphone ou par tout moyen de communication virtuel ou à distance) ou écrite, cette « partie prenante » est invitée à formaliser son mécontentement au moyen du formulaire dédié.

Ce formulaire est disponible sur demande directe par mail faite à admin@formutil.com, en indiquant « Formulaire de réclamation » dans l'objet du mail. Dans tous les cas, le formulaire est à retourner par mail : admin@formulaire.com ou courrier postal à FORM'UTIL, 9 rue Louis Vernay, 69 390 Vourles.

Le « Formulaire de réclamation » est également disponible sur le site internet www.formutil.com.

Les réclamations adressées font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide.

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 service de médiation 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.

Géraldine Juvin

Présidente



VT_05/08/2022

V_10/03/2026