

**PROCÉDURE DE RÉCLAMATION**

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

**Que faire si je rencontre un problème pendant ma formation ?**

1. D'abord et avant tout, en parler avec votre formateur qui fera en sorte d'apporter une solution et dans tous les cas, fera remonter ce point pour inscription dans le cahier qualité de l'organisme qui vous forme pour un traitement optimal et adéquat.

2. Une **Hotline Qualité**, garantissant un traitement dans les 48 heures, est à votre disposition en écrivant à s.serpe@ingeneo.eu – 04 65 01 00 19

3. S'il n'est pas possible de communiquer avec le formateur (litige personnel avec lui, incompréhension, manque d'écoute ...), vous avez plusieurs options possibles :

a. Lettre recommandée AR à la Direction > INGENEO SAS, à l’attention de la direction générale, 56 rue Blaise Pascal, Bâtiment F, 13127 Vitrolles
b. L'organisme est déclaré auprès de la Préfecture de la Région des Bouches du Rhône, c'est également un interlocuteur pertinent en cas de litige important (DREETS).
c. Si vous avez demandé une prise en charge auprès de l'un des financeurs de la formation professionnelle, il va de soi que vous pourrez trouver une assistance auprès de cette structure.

**Que faire pour effectuer une réclamation, en général ?**

Vous disposez d'une procédure de réclamation en complétant le formulaire ci-dessous

**PROCÉDURE DE RÉCLAMATION**



**A compléter par le réclamant Date de réclamation :……………………………**

|  |  |
| --- | --- |
| Prénom/Nom de l’interlocuteur qui émet la réclamation (éventuellement : société et fonction occupée).  | page2image5440 |
| Prénom/Nom de la personne qui est directement concernée par la réclamation (éventuellement : société et fonction occupée).  |  |
| Identification précise du mode de réponse souhaité (adresse mail ou postale de l’interlocuteur émetteur).  |  |
| Objet précis de la réclamation.  | page2image13896 |
| Description explicite de la réclamation (dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenants, conditions éventuelles de survenue du dysfonctionnement, etc.).  |  |

**A compléter par la direction INGENEO**

|  |  |
| --- | --- |
| Numéro et date de réception de la réclamation.  | page2image21568page2image21888N° …..Date : …..page2image23160page2image23480 |
| 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 Samantha SERPE, et l’interlocuteur devra la confirmer sous forme écrite dans ses meilleurs délais). La réclamation écrite sera annexée au présent formulaire.  |  |
|  Type et modalités de réponse adressée à l’interlocuteur.  |  |
|  Date de clôture de la réclamation.  |  |
| Date et visa de Samantha SERPE  |  |