

Vous souhaitez formuler une réclamation * auprès de notre organisme.

Pour cela, nous vous remercions de bien vouloir compléter le présent formulaire et nous le renvoyer en pièce jointe par e-mail : imaddaloni@imjurisformation.com avec en objet **RECLAMATION** ou par voie postale à Isabelle MADDALONI IMJURISFORMATION- 98 BOULEVARD BOMPARD - 13007 Marseille.

Chaque point nécessite une réponse obligatoire. L'absence de réponse à un ou plusieurs points peut rendre plus difficile la bonne gestion de votre réclamation. Les informations personnelles portées sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par Isabelle MADDALONI. Nous ne traiterons ni n'utiliserons vos données que dans la mesure où cela est nécessaire pour améliorer l'exécution de nos prestations de service, en tenant compte de l'objet de votre réclamation.

VOUS ÊTES :

- Client (entreprise)
- Stagiaire
- Financeur (OPCO...)
- Sous-traitant Organisme de formation
- Autre :

VOTRE RÉCLAMATION

1. Prénom / Nom de l'interlocuteur qui exprime la réclamation. Préciser la société et poste occupé	
2. Prénom / Nom de la personne directement concernée par la réclamation	
3. Nom et date de la formation suivie	
4. Mode de réponse : e-mail. Merci d'indiquer votre adresse email de contact	
5. Objet précis de la réclamation (Le « titre » de la réclamation)	

*Définition : « 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 demande de service ou de prestation, une demande d'une partie prenante envers notre entreprise. information, de clarification, ou une demande de réclamation.

6. Description complète et explicite de la réclamation : dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenant, conditions de survenue du dysfonctionnement, etc.	
Suggestion ou action demandée par rapport à votre réclamation	

Chaque réclamation est consignée dans un tableau des réclamations où les éléments du dossier seront archivés :

- La réclamation écrite du client sur le formulaire réclamation 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 tableau des réclamations pendant une durée de 3 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.

Isabelle MADDALONI

98 Boulevard BOMPARD 13007 Marseille

Tel : 06 60 55 39 99

N° Siret 530 935 386 00025 N° déclaration d'activité 93131467013

imaddaloni@imjurisformation.com



**CADRE RÉSERVÉ À ISABELLE MADDALONI/IMJURISFORMATION DANS LE
CADRE DU TRAITEMENT DE VOTRE DEMANDE**

Date de réception de la réclamation	
Numéro de demande	
Identification du mode de réception de la réclamation : e-mail ou voie postale	
Réclamation fondée : Oui Non (+ justification)	
Source de l'incident* : Stagiaire, intervenant, financeurs, autres ?	
Sujet de l'incident* : panne, logistique, pédagogique, relation client, accessibilité handicap, autres	
Gravité de l'incident* : faible, modéré, bloquant	
Contenu de la réponse adressée à l'interlocuteur	
Suivi et actions mises en place . Modification(s) effectuée(s) dans nos process, notre programme de formation... + dates	
Date de clôture de la réclamation	

* données à fin statistique