



**Formulaire de réclamation stagiaire/client/partie prenante**  
**relative à une formation proposée et/ou animée par l'organisme de formation idf**

Merci de bien vouloir lire et compléter soigneusement le présent formulaire (questions 1 à 5)

et le retourner par mail à : [idf.ingenierie.formation@gmail.com](mailto:idf.ingenierie.formation@gmail.com)

- **DEFINITION (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.

- **INFORMATIONS PRATIQUES :**

Chaque question nécessite une réponse obligatoire pour la plus grande efficacité possible.

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 répertoire par Sophie PAGET, responsable idf.

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 ce formulaire (questions 1 à 5), veuillez à ne mentionner aucune information « sensible » selon l'article 9 du « Règlement Général sur la Protection des Données » (RGPD)

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



idf , organisme de formation - 139 chemin des plans , 42190 CHANDON -  
Contact : 06 23 69 29 27 ou [idf.ingenierie.formation@gmail.com](mailto:idf.ingenierie.formation@gmail.com) - [www.idf-formation.fr](http://www.idf-formation.fr)

pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant. Sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, vous pouvez exercer vos droits en contactant Sophie PAGET ( 06 23 69 29 27 ou [idf.ingenierie.formation@gmail.com](mailto:idf.ingenierie.formation@gmail.com)) en sa qualité de responsable de traitement.

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](http://www.cnil.fr)). L'organisme de formation idf est particulièrement vigilant à tout ce qui concerne la qualité globale de ses prestations. Vos remarques peuvent nous être infiniment précieuses pour notre amélioration continue.

Le protocole de traitement de votre réclamation est précisée dans le document « procédure simplifiée réclamation disponible sur le site idf ou pouvant vous être transmis si vous en faites la demande.

## FORMULAIRE

### A compléter par le réclamant :

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



idf , organisme de formation - 139 chemin des plans , 42190 CHANDON -  
Contact : 06 23 69 29 27 ou [idf.iingenierie.formation@gmail.com](mailto:idf.iingenierie.formation@gmail.com) - [www.idf-formation.fr](http://www.idf-formation.fr)

<b>Numéro et date de réception de la réclamation :</b>	
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 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.	
Visa de Sophie PAGET – idf.	

Mise à jour Janvier 2025