

1. Objectif :

Procédure précisant les modalités 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 IBMH Conseils France.

Télécharger le formulaire de réclamations



2. Définition :

(Selon Guide Référentiel National Qualité – Indicateur 31) :

« Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une **chose due**, recueillie par écrit ».

Dans ce cadre, une réclamation est donc une déclaration actant le **mécontentement** d'une partie prenante à l'action de formation, Stagiaire, Client, Financier, à l'encontre d'IBMH Conseils France.

Une demande de prestation de service, d'information ou de clarification, n'est pas une réclamation.

3. Champ d'Application :

La présente procédure s'applique à toute action de formation professionnelle conçue, commercialisée, animée et évaluée par IBMH Conseils France.

Sont concernées l'ensemble des parties prenantes à l'action de formation professionnelle (prospects, clients, stagiaires, financeurs, prescripteurs, sous-traitants et toutes institutions ayant un lien direct dans le processus de ladite action.

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. Principes d'Application, d'Enregistrement et de Traitement :

Pour formaliser son mécontentement, la partie prenante est invitée à compléter le formulaire de mécontentement disponible

- Via le lien proposé dans l'article 1
- Sur le site www.ibmhconseils.com
- Sur simple demande par mail faite à IBMH Conseils France (gestion@ibmhconseils.com) en précisant « réclamation » dans l'objet du mail.

Le réclamant est informé en retour de la réception de sa réclamation. En cas de données manquantes et nécessaires à la prise en compte et à la mise en place d'un traitement rapide et efficace, une demande d'informations complémentaires peut éventuellement lui être adressée.

Chaque réclamation est consignée dans le Registre des réclamations et des EI permettant le suivi de l'ensemble des étapes de traitement de la réglementation : enregistrement, modalités de traitement, solutions apportées et actions correctives en découlant.

Des mesures de traitement adaptées sont ensuite rapidement mises en place.

Le réclamant est alors averti des modalités de traitement de sa réclamation et reçoit une réponse appropriée dans les meilleurs délais.

5. Gestion des Données

Chaque réclamation fait l'objet d'un dossier distinct dont

- Tous les documents sont disponibles dans le NAS d'IBMHI Conseils France - Dossier Réclamations et EI.
- Tous les échanges par mail sont archivés dans la boîte gestion@ibmhconseils.com - Dossier Réclamations et EI.

Le registre de suivi des réclamations et EI est disponible dans le NAS d'IBMHI Conseils France - Dossier Réclamations et EI.

Ces données sont conservées et archivées pendant une durée de 7 (sept) ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la relation avec le réclamant.

6. Contrôle interne

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