

# CHARTRE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ET MEDIATION

**Organisme de formation :** Coldefy-Ipfac

## Préambule

COLDEFY-IPFAC s'engage à proposer des formations de qualité et à répondre aux besoins de ses clients et participants. Dans le cadre de son activité, il est possible que des réclamations soient formulées. La présente charte a pour objectif de définir les procédures de traitement des réclamations et de médiation mises en place par l'organisme.

## Article 1 : Définition d'une réclamation

Une réclamation est une expression de mécontentement formulée par un client ou un participant, relative à une prestation de formation dispensée par l'organisme.

## Article 2 : Modalités de dépôt d'une réclamation

Les réclamations peuvent être formulées par écrit (courrier postal ou électronique) ou oralement (téléphone ou rendez-vous). Elles doivent être adressées au responsable de COLDEFY-IPFAC.

## Article 3 : Délai de traitement d'une réclamation

COLDEFY-IPFAC s'engage à accuser réception de la réclamation dans un délai de **10 jours ouvrables**. La réponse définitive à la réclamation sera formulée dans un délai de **2 mois ouvrables** à compter de la date de réception de la réclamation.

## Article 4 : Procédure de traitement d'une réclamation

1. **Accusé de réception** : COLDEFY-IPFAC accuse réception de la réclamation par écrit et informe le réclamant du délai de traitement.
2. **Analyse de la réclamation** : La réclamation est instruite par le responsable de COLDEFY-IPFAC. Il peut, si nécessaire, auditionner les personnes concernées par la réclamation.
3. **Réponse à la réclamation** : COLDEFY-IPFAC apporte une réponse à la réclamation, en précisant les mesures prises ou à prendre pour remédier au problème.
4. **Suivi de la réclamation** : COLDEFY-IPFAC s'assure de la satisfaction du réclamant et met en place les actions correctives nécessaires.

## Article 5 : Médiation

En cas de litige persistant, le client ou le participant peut demander le recours à un médiateur. La médiation est une procédure amiable de règlement des conflits. Le médiateur est un tiers impartial et indépendant qui va aider les parties à trouver une solution mutuellement acceptable.

### **Article 6 : Coordonnées du médiateur**

Le médiateur désigné par COLDEFY-IPFAC est Monsieur DAUVILLE Cyrille, ces coordonnées sont : 03.44.15.08.24 son adresse mail est disponible ici : [Joindre le médiateur par mail](#)

### **Article 7 : Confidentialité**

L'ensemble des informations relatives à la réclamation et à la médiation sont confidentielles.

### **Article 8 : Entrée en vigueur**

La présente charte entre en vigueur à la date de sa signature.

**Fait à Beauvais,**

**le 5 décembre 2023**

Hicham EZZAHIRI,

Président

### **Annexes**

- Annexe 1 : Formulaire de réclamation

### **Informations complémentaires**

- La présente charte est disponible sur le site internet de COLDEFY-IPFAC
- COLDEFY-IPFAC s'engage à informer les participants de leurs droits en matière de réclamation et de médiation.
- COLDEFY-IPFAC s'engage à faire preuve de transparence dans le traitement des réclamations.

### **Liens utiles**

- Médiation et formation professionnelle: <https://www.epmn.fr/>
- Le médiateur de la consommation: <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>

## FORMULAIRE DE RECLAMATION

### Informations sur le réclamant

Nom :

Prénom :

Adresse :

Téléphone :

Email :

### Informations sur la réclamation

Date de la formation :

Intitulé de la formation :

Motif de la réclamation :

Description détaillée de la réclamation :

### Demande du réclamant

---

---

---

---

### Médiation

Souhaitez-vous avoir recours à la médiation ?

Oui

Non



**Si oui,**

Avez-vous déjà contacté un médiateur ?

Oui

Non

**Si oui,**

- Nom du médiateur : Cyrille DAUVILLE
- Coordonnées du médiateur : [ICI](#)

**Déclaration du réclamant**

Je déclare avoir pris connaissance de la charte de traitement des réclamations et médiation de l'organisme de formation COLDEFY-IPFAC

Je certifie sur l'honneur l'exactitude des informations contenues dans le présent formulaire.

Fait à \_\_\_\_\_ le \_\_\_\_\_

**[Signature du réclamant]**

**Pièces jointes**

- Facture de la formation
- Attestation de participation
- Tout autre document pertinent

**Instructions**

Veuillez compléter ce formulaire et le retourner à l'organisme de formation par courrier postal ou électronique à l'adresse suivante : **COLDEFY-IPFAC route d'Amiens 60000 TILLE**

Le délai de traitement d'une réclamation est de 2 mois ouvrables à compter de la date de réception de la réclamation.