

## FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

Ce formulaire permet de signaler un dysfonctionnement, une insatisfaction ou tout autre motif de réclamation concernant les prestations d'IMP INTERNATIONAL. Il sera traité dans le strict respect de la confidentialité.

\* Champs obligatoires

### 1. IDENTIFICATION DU DÉCLARANT

Nom et prénom \*

Adresse e-mail \*

Vous êtes \*

Stagiaire / Apprenti

Élu(e)

Formateur

Entreprise

Partenaire

Financier

### 2. CONTEXTE DU FAIT GÉNÉRATEUR

Date du fait générateur \*

Lieu / Contexte \*

### 3. THÉMATIQUE CONCERNÉE

Cochez toutes les thématiques concernées.

Pédagogie

Organisation

Relationnel

Accessibilité

Évaluation

Règlement intérieur

Discipline

Autre

### 4. VOTRE RÉCLAMATION PORTE SUR

Cochez tous les items concernés.

Accueil, environnement général de l'IMP

Traitement et suivi de votre demande

Problème administratif

Convention avec IMP

Déroulement d'une formation

Notre offre de formation

Coût / Facturation

Problème entre stagiaires

Problème avec l'équipe pédagogique

Problème entre collègues

Traitement du handicap

Traitement abandon / réorientation / reconversion

Accueil de l'entreprise

Problème en entreprise

Autre

## 5. DESCRIPTION DE VOTRE RÉCLAMATION

Merci de nous communiquer toutes les informations qui nous aideront à répondre au mieux à votre message.

**Votre réclamation \***

## 6. ACTION(S) DÉJÀ ENTREPRISE(S)

**Avez-vous déjà entrepris une démarche ? \***

Oui

Non

Si oui, précisez ci-dessous les démarches déjà effectuées et leurs suites :

## 7. VOS ATTENTES VIS-À-VIS D'IMP INTERNATIONAL

Cochez toutes les attentes qui correspondent à votre situation.

Résolution rapide de la situation

Entretien avec un référent pédagogique

Changement d'affectation / organisation

Autre

## 8. CONFIDENTIALITÉ ET CONSENTEMENT

Je souhaite que cette réclamation soit traitée de manière confidentielle

J'accepte d'être contacté(e) par la direction d'IMP International pour un entretien

## 9. DATE ET SIGNATURE

**Date de la réclamation \***

**Signature :**

*Signature manuscrite (après impression) ou électronique*

### ■ PROCÉDURE DE TRAITEMENT

Accusé de réception sous 5 jours ouvrés • Réponse complète sous 20 jours ouvrés maximum.

Étape 1 — Responsable Pédagogique : Mme Sylvane VERDONCK — [rp@imp-international.com](mailto:rp@imp-international.com)

Étape 2 — Saisine de la Direction via : [www.imp-international.com/reclamation](http://www.imp-international.com/reclamation)

Étape 3 — En dernier recours : médiateur de la consommation, DREETS Hauts-de-France, Défenseur des droits (3928).

## TRANSMISSION DU FORMULAIRE

Par courriel : [contact@imp-international.com](mailto:contact@imp-international.com) | [rp@imp-international.com](mailto:rp@imp-international.com)

Par courrier : 37 rue des Mathurins — 75008 Paris | Téléphone : 06 22 48 28 01