

## **PROCEDURE DE RECLAMATION**

**Mise à jour 01/01/2023**

### **Que faire si je rencontre un problème pendant ma formation ? Quelle procédure de réclamation est-elle en place ?**

- D'abord et avant tout, en parler avec votre formateur qui fera en sorte d'apporter une solution et dans tous les cas, fera remonter ce point pour inscription dans le cahier qualité de l'organisme qui vous forme pour un traitement optimal et adéquat.
- Une **Hotline Qualité**, garantissant un traitement dans les 72 heures, est à votre disposition en écrivant à [carinehutton@gmail.com](mailto:carinehutton@gmail.com)
- Vous disposez également d'une procédure complète de réclamation en remplissant la feuille suivante.
- S'il n'est pas possible de communiquer avec le formateur (litige personnel avec lui, incompréhension, manque d'écoute ...), vous avez plusieurs options possibles :
  1. Lettre recommandée AR à la Direction > English Connect 10 Avenue Ernest Renan 22300 LANNION
  2. L'organisme est certifié. Vous pouvez effectuer un signalement au certificateur : **QUALITIA** 6 Chem. du Pigeonnier de la Cépière, 31100 Toulouse
  3. L'organisme est déclaré auprès de la Préfecture de la Région de Bretagne, c'est également un interlocuteur pertinent en cas de litige important (DREETS).
  - 4. Si vous avez demandé une prise en charge auprès de l'un des financeurs de la formation professionnelle, il va de soi que vous pourrez trouver une assistance auprès de cette structure.

### **Que faire pour effectuer une réclamation, en général ?**

☐ Vous disposez d'une procédure complète de réclamation en cliquant dans le bouton ci-dessous : "**Formulaire de réclamation**"



**Formulaire de Réclamation Stagiaire/Prospect/Client/Partie prenante)  
relatif à une formation proposée et/ou animée par  
ENGLISH CONNECT, directrice Carine Hutton**

Bonjour et merci de bien vouloir lire et compléter soigneusement le présent formulaire (questions 1 à 5) et le retourner par mail à :

[carinehutton@gmail.com](mailto:carinehutton@gmail.com)

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

**INFORMATIONS PRATIQUES**

- L'absence de réponse à une ou plusieurs questions est susceptible d compromettre la bonne gestion de votre réclamation.
- Les informations personnelles portées sur ce formulaire sont enregistrées dans un répertoire bureautique par Carine Hutton , English Connect.
- 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 RGPD.

Dans le cadre de la relation pré-contractuelle ou contractuelle que nous avons initiée, 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 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 Carine Hutton en sa qualité de responsable de traitement ([carinehutton@gmail.com](mailto:carinehutton@gmail.com))

Vous pouvez consulter l'intégralité de notre Politique de Confidentialité des Données à caractère personnel sur la page : <https://www.englishconnect.fr/rgpd/> 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 prestataire d'actions concourant au développement des compétences ENGLISH CONNECT, Carine Hutton, est particulièrement vigileant à tout ce qui concerne la qualité globale de ses prestations auprès de l'éco-système de la formation professionnelle dans lequel il évolue en permanence. Vos remarques peuvent nous être infiniment précieuses pour notre amélioration continue.

## **FORMULAIRE**

### **A compléter par le réclamant**

**Date de réclamation : \_\_\_\_\_**

Prénom/Nom de l'interlocuteur qui émet la réclamation (éventuellement : société et fonction occupée).

• Prénom/Nom de la personne qui est directement concernée par la réclamation (éventuellement : société et fonction occupée).

• Identification précise du mode de réponse souhaité (adresse mail ou postale de l'interlocuteur émetteur).

• Objet précis de la réclamation.

• Description explicite de la réclamation (dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenants, conditions éventuelles de survenue du dysfonctionnement, etc.).



## FORMULAIRE

### **A compléter par Carine Hutton, English Connect.**

- Numéro et date de réception de la réclamation. N° Date :
- 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 par Carine Hutton, 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.
- Date et visa de Carine Hutton, English Connect

