

FORMAKA

61 rue du Four Défait

95200 SARCELLES

Mail : CONTACTFORMAKA@GMAIL.COM

Tél : 07-66-60-22-48

Directeur Général : KAREMAN Philippe



TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Démarche qualité FORMAKA

Procédure et formulaire — indicateur 31 du référentiel national qualité

1. Objet

Cette procédure définit comment FORMAKA recueille et traite les réclamations des stagiaires, des entreprises, des financeurs et des formateurs, afin d'y répondre rapidement et d'en tirer des améliorations.

2. Comment déposer une réclamation

- Par courriel : contactformaka@gmail.com
- Par téléphone : 07-66-60-22-48
- Par courrier : FORMAKA, 61 rue du Four Défait, 95200 Sarcelles
- Avec le formulaire ci-après, remis sur demande

3. Traitement

- Enregistrement dans le registre des réclamations le jour de la réception, y compris pour une réclamation orale
- Accusé de réception sous 48 heures ouvrées
- Analyse des faits avec les personnes concernées (stagiaire, formateur, entreprise, financeur)
- Réponse écrite sous 15 jours ouvrés maximum, avec la solution proposée
- Action corrective si nécessaire, reportée dans le registre d'amélioration continue
- Clôture après vérification de la satisfaction du réclamant

4. Responsable

KAREMAN Philippe, Directeur Général de FORMAKA.

FORMAKA

61 rue du Four Défait 95200 SARCELLES

SIRET : 94072686200011 - Numéro de déclaration d'activité 11950931695

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État

Mis à jour le 01/01/2026 V1

FORMAKA

61 rue du Four Défait

95200 SARCELLES

Mail : CONTACTFORMAKA@GMAIL.COM

Tél : 07-66-60-22-48

Directeur Général : KAREMAN Philippe

**Formulaire de réclamation**

Nom et prénom	
Entreprise ou organisme	
Formation concernée	
Téléphone ou courriel	
Date	

Vous êtes : ☐ Stagiaire ☐ Entreprise ☐ Financeur ☐ Autre

Objet de la réclamation	Solution souhaitée

Date	Signature

Réservé à FORMAKA

Date de réception	Accusé de réception	Date de réponse	N° au registre

FORMAKA

61 rue du Four Défait 95200 SARCELLES

SIRET : 94072686200011 - Numéro de déclaration d'activité 11950931695

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État

Mis à jour le 01/01/2026 V1