POLITIQUE 1.1 : POLITIQUE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS ET DES RECOURS

Traitement des réclamations et des recours des apprenants, candidats, employeurs et parties intéressées

Référence	Version	Date d'application	Dernière revue	Prochaine revue	Approuvé par
IPMF-POL-1.1	01	27 octobre 2026	27 octobre 2026	Octobre 2027	Directeur de l'IPMF

1. OBJET DE LA POLITIQUE

L'Institut Professionnel Mémo Formation (IPMF) veut que chaque apprenant, candidat et client puisse exprimer facilement son insatisfaction et obtenir une réponse équitable, confidentielle et rapide. Les réclamations sont une source précieuse d'amélioration de nos formations, examens et services. La présente politique complète la procédure publique IPMF-P0-03 « Réclamations et recours » disponible sur www.ipmf.academy.

2. DOMAINE D'APPLICATION ET DÉFINITIONS

La présente politique s'applique à tous les apprenants, candidats et employeurs commanditaires de l'IPMF, à l'ensemble du personnel, des formateurs, des examinateurs et des sous-traitants de l'IPMF, et à toutes les activités de l'IPMF : formations (y compris les formations accréditées CPD et le programme CAPCES d'ipmf.academy), examens et certification des personnes, service IPMF Talents et registre public des certificats, dans tous les locaux de l'IPMF (Antananarivo, Toamasina et Toliara) et sur les sites des clients.

Réclamation : insatisfaction concernant une séance de formation, un service, un membre du personnel, une installation, un défaut de certificat, une erreur d'identité ou de données, l'accessibilité ou la sécurité. **Recours :** demande de réexamen d'une décision d'évaluation ou de certification, ou de l'issue d'une réclamation.

3. NOS ENGAGEMENTS DE SERVICE (SUIVI)

- nous rendons la réclamation facile et gratuite, en malgache, en français ou en anglais, à l'oral ou par écrit ;
- nous répondons dans les délais publiés et tenons le réclamant informé à chaque étape ;
- nous donnons une explication complète de l'issue, dans le format que le réclamant préfère ;
- nous informons le réclamant des changements faits à la suite de sa réclamation ;
- nous analysons les réclamations chaque année en revue de direction et revoyons la présente politique au moins une fois par an.

4. COMMENT DÉPOSER UNE RÉCLAMATION

Une réclamation doit être faite le plus tôt possible, et dans les trois mois suivant les faits. Elle peut être déposée en personne à l'accueil de tout centre de l'IPMF, par courriel à contact@ipmf.academy, par téléphone au +261 38 08 555 20, par WhatsApp au +261 38 70 555 20, par l'intermédiaire des délégués de vague ou du conseil de classe mensuel, ou par une note déposée dans la boîte à suggestions. Indiquez vos nom et coordonnées, la formation ou la référence du certificat, une description précise avec dates, lieux et noms, et tout document utile. Les réclamations anonymes sont examinées dans la mesure du possible.

5. PROCÉDURE ET DÉLAIS DE RÉPONSE

Étape	Action	Responsable	Délai
1. Réception	Réclamation enregistrée avec une référence de suivi	Accueil ou Gestionnaire de centre	Le jour ouvrable même
2. Accusé de réception	Première réponse au réclamant	Responsable Qualité	Sous 2 jours ouvrables
3. Instruction	Recueil des faits auprès des personnes et des enregistrements concernés	Personne non impliquée dans les faits	Sous 10 jours ouvrables
4. Réponse	Issue écrite et actions engagées	Directeur ou délégué	Sous 15 jours ouvrables après réception
5. Recours	Réexamen de l'issue ou d'une décision d'évaluation ; la personne qui a pris la décision initiale ne statue jamais seule	Directeur et un membre indépendant, ou comité du schéma pour les décisions de certification	Demande sous 15 jours ouvrables ; décision sous 15 jours ouvrables
6. Clôture	Action corrective enregistrée et efficacité vérifiée	Responsable Qualité	À la clôture et à la revue de direction suivante

Si une réclamation concernant une activité accréditée CPD n'est toujours pas résolue après le recours, le réclamant peut saisir The CPD Standards Office (www.cpdstandards.com, info@cpdstandards.com).

6. RESPONSABILITÉS, ÉGALITÉ ET DIVERSITÉ

Le Directeur, les Gestionnaires de centre et les formateurs référents favorisent un bon traitement des réclamations ; chaque membre du personnel reçoit les réclamations avec courtoisie, les transmet le jour même et est formé à la présente politique lors de sa prise de fonction. Chaque réclamant est traité avec équité, sans discrimination ni représailles (Politique 1.6), et en toute confidentialité (Politique 1.4).

7. COMMUNICATION ET ENREGISTREMENTS

La présente politique est publiée sur www.ipmf.academy, disponible sur papier à chaque accueil, expliquée lors de l'accueil et affichée dans les centres ; les mises à jour sont envoyées par courriel. Les réclamations, réponses et actions sont conservées dans le registre des réclamations.

Fait à Antananarivo, le 27 octobre 2026

Le Directeur,

INSTITUT PROFESSIONNEL MÉMO FORMATION
Enseigne commerciale du Cabinet Mémo Conseil
NIF : 4002956322 | STAT : 56210 33 2018 0 00053 | RCS : 2018 B 00001
www.ipmf.academy
contact@ipmf.academy
+261 38 08 555 20

RAMAROLAHY Safidy, PhD
Directeur de l'IPMF