POLITIQUE 1.2 : GARANTIE CLIENT ET POLITIQUE DE REMBOURSEMENT

Nos engagements de qualité, conditions d'annulation, de report et de remboursement

Référence	Version	Date d'application	Dernière revue	Prochaine revue	Approuvé par
IPMF-POL-1.2	01	27 octobre 2026	27 octobre 2026	Octobre 2027	Directeur de l'IPMF

1. OBJET

L'IPMF veut que chaque apprenant et chaque employeur commanditaire investisse dans la formation en toute confiance. La présente politique énonce nos engagements, et précise quand et comment les frais sont remboursés. Elle s'applique à tous les apprenants payants et employeurs commanditaires, y compris pour le programme CAPCES ; les conditions convenues par écrit avec une entreprise cliente prévalent pour ce client.

2. NOTRE GARANTIE

- **Formateurs qualifiés :** conducteurs et formateurs certifiés et expérimentés, encadrés par l'auteur du référentiel CAPCES.
- **Contenu pertinent et à jour :** formation fondée sur la version en vigueur du référentiel CAPCES et de nos supports, revus chaque année.
- **Apprentissage pratique et interactif :** exercices sur engins réels et sur simulateur, en binômes conducteur et signaleur, avec une causerie sécurité chaque jour.
- **Supports complets :** Manuel de formation du conducteur, fiches de travail, cartes « 5 MN ISAINANA » et carnet de bord pour chaque apprenant.
- **Évaluation équitable :** critères publiés, examinateurs impartiaux et droit de recours (Politique 1.1).

3. SI NOUS NE TENONS PAS NOS PROMESSES

Si l'IPMF ne délivre pas une formation telle que décrite (contenu, durée, formateurs qualifiés, engins, évaluation), l'apprenant choisit entre suivre gratuitement la partie manquante lors de la session suivante, ou le remboursement des frais de la partie non délivrée. Si l'IPMF annule ou reporte une formation, l'apprenant choisit entre un report gratuit et un remboursement intégral.

4. ANNULATION PAR L'APPRENANT AVANT LE DÉBUT

Préavis avant la date de début	Remboursement ou report
14 jours calendaires ou plus	Remboursement intégral, sauf frais d'inscription indiqués comme non remboursables sur la fiche d'inscription
De 7 à 13 jours calendaires	Remboursement de 50 % des frais de formation versés, ou report gratuit sur la session suivante
Moins de 7 jours calendaires, ou absence	Aucun remboursement ; un report sur la session suivante, sous réserve de places disponibles

5. OPTION DE REMBOURSEMENT APRÈS LA FORMATION

Un apprenant insatisfait d'un module peut adresser une demande écrite **dans les 30 jours suivant la fin de la formation**, en indiquant ses raisons. Pour être éligible, il doit avoir suivi toutes les séances

du module et y avoir participé. L'IPMF propose d'abord de refaire gratuitement le module ; si l'apprenant le préfère, ou si le problème ne peut être résolu, l'IPMF rembourse les frais du module concerné.

6. ABANDON ET EXCLUSIONS

- Pour les programmes payés par mensualités, comme le CAPCES, l'apprenant qui abandonne ne paie que les mois déjà commencés.
- En cas de force majeure justifiée (maladie grave, décès, catastrophe naturelle), l'apprenant est reporté sur la session suivante sans frais supplémentaires.
- Aucun remboursement en cas d'exclusion pour faute grave ou manquement aux règles de sécurité, ni en cas d'échec à une évaluation, qui donne accès aux règles de rattrapage.

7. DEMANDE DE REMBOURSEMENT

La demande est adressée au Gestionnaire de centre ou à contact@ipmf.academy, avec le nom, la formation, le motif et le justificatif de paiement. L'IPMF rend une décision écrite sous 10 jours ouvrables et verse les remboursements accordés sous 30 jours, si possible par le moyen de paiement initial. Tout désaccord peut être soumis selon la Politique 1.1.

8. COMMUNICATION ET AMÉLIORATION

- la présente politique est publiée sur www.ipmf.academy, résumée sur la fiche d'inscription et rappelée sur les factures et reçus ;
- les demandes de remboursement et leurs causes sont enregistrées et analysées en revue de direction annuelle pour améliorer nos formations.

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