

# AIDEZ-NOUS À AMÉLIORER NOS PRESTATIONS EN REMPLISSANT LE FORMULAIRE JOINT

## POUR NOUS FAIRE PART DE VOTRE INSATISFACTION, VOUS DISEZ DE PLUSIEURS POSSIBILITÉS :

- soit vous remplissez directement le formulaire mis en ligne sur notre site  
**http : //www.leforem.be/contacts/réclamations** et vous l'envoyez par voie électronique.  
C'est un moyen rapide et simple qui vous permettra en outre de disposer de suite d'une copie de ce que vous avez transmis.
- soit vous téléchargez puis vous imprimez le présent formulaire au départ du site  
**http : //www.leforem.be/contacts/réclamations** et vous le remplissez de façon manuscrite.  
Dans ce cas, il vous appartient d'en effectuer une copie avant de nous l'adresser.
- soit vous demandez le formulaire, qui doit être disponible à l'accueil de chacun de nos sites et vous le remplissez de façon manuscrite. Dans ce cas, il vous appartient d'en effectuer une copie avant de nous l'adresser.

## N'OUBLIEZ PAS :

- de remplir les mentions qui permettront de vous identifier.  
Votre adresse et numéro de téléphone ou portable sont essentiels.
- de mentionner le lieu où les faits se sont produits.
- de signer votre formulaire ou de mentionner votre nom (en cas d'envoi électronique).  
Les réclamations anonymes ne seront pas prises en considération.

## POUR NOUS FAIRE PARVENIR VOTRE RÉCLAMATION, NOUS VOUS INVITONS À UTILISER UNIQUEMENT UNE DES SOLUTIONS SUIVANTES :

- soit vous l'envoyez par voie électronique à partir du site internet du Forem comme mentionné ci-dessus. Ce formulaire arrivera directement au Service de gestion des réclamations (071/20 67 03) qui veillera au suivi de votre réclamation.
- soit vous envoyez le formulaire rempli de façon manuscrite par courrier à l'adresse suivante :  
Le Forem, SAG - Service de gestion des réclamations, Boulevard Tirou 104, 6000 Charleroi  
ou par fax au 071/20 67 98.

## NOUS NOUS ENGAGEONS À TRAITER VOTRE RÉCLAMATION SELON LES MODALITÉS SUIVANTES :

- dans les cinq jours ouvrables à dater de la réception de votre réclamation, un accusé de réception vous sera délivré.
- dans un délai maximal de 20 jours ouvrables, votre réclamation fera l'objet d'une réponse adaptée à la nature du problème posé.
- la présente procédure ne porte pas préjudice au recours au Médiateur de la Région wallonne, en cas d'insatisfaction à l'issue du traitement interne de votre réclamation.
- votre réclamation sera traitée en toute confidentialité. Les données collectées seront utilisées uniquement en vue de la gestion de votre réclamation conformément à la loi du 08 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée.

# FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

## VOS COORDONNÉES :

Nom :

Prénom :

Société ou ASBL :

Rue :

Numéro :

Code postal :

Localité :

Pays :

Téléphone / GSM :

Adresse e-mail :

Fax :

- Demandeur d'emploi    Travailleur    Stagiaire    Entreprise  
 Partenaire    Adjudicataire    Autre

## MOTIF PRÉCIS DE LA RÉCLAMATION

NB : si vous souhaitez annexer un document, merci de le mentionner.

**Date à laquelle les faits se sont produits :**

Site du Forem concerné :

(mentionnez l'adresse précise du lieu où les faits se sont produits)

■ Forem Formation de :

Adresse :

■ Forem Conseil de :

Adresse :

■ Siège Central

Date de la réclamation et signature :

Ce formulaire est à renvoyer :

- Soit par courrier à l'adresse suivante : Forem - Siège Central – SAG,  
Service de gestion des réclamations, Boulevard Tirou 104, 6000 Charleroi
- Soit par fax (au 071/20 67 98), même adresse
- Soit par courrier électronique, à l'adresse suivante :  
qualite.reclamations@Forem.be

*Votre réclamation sera traitée en toute confidentialité.*

*Les données collectées seront utilisées uniquement en vue de la gestion de votre réclamation conformément à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée.*