



AIDEZ-NOUS A AMELIORER NOS PRESTATIONS EN REMPLISSANT LE FORMULAIRE JOINT

POUR NOUS FAIRE PART DE VOTRE INSATISFACTION, VOUS DISEPOSEZ DE PLUSIEURS POSSIBILITES :

- soit vous remplissez directement le formulaire mis en ligne sur notre site <https://www.leforem.be/contacts/formulaire-reclamations.html> et vous l'envoyez par voie électronique. C'est un moyen rapide et simple qui vous permettra de disposer de suite d'une copie de ce que vous nous avez transmis.
- soit vous téléchargez et imprimez le présent formulaire au départ du site <https://www.leforem.be/contact/reclamations.html>, et vous le complétez de manière manuscrite. Dans ce cas, il vous appartient d'en effectuer une copie avant de nous l'adresser.
- soit vous demandez le formulaire mis à votre disposition à l'accueil de chacun de nos sites et vous le remplissez de manière manuscrite. Dans ce cas, il vous appartient d'en effectuer une copie avant de nous l'adresser.

N'OUBLIEZ PAS :

- de compléter les mentions qui permettront de vous identifier. Votre adresse et numéro de téléphone ou de 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 RECLAMATION, NOUS VOUS INVITONS A UTILISER UNIQUEMENT L'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 Gestion des réclamations (071/53 02 36) qui veillera au suivi de votre réclamation.
- soit vous scannez le formulaire dûment complété et l'envoyez par voie électronique à l'adresse qualite.reclamations@forem.be. Ce formulaire arrivera directement au Service gestion des réclamations (071/53 02 36) qui veillera au suivi de votre réclamation.
- soit vous envoyez le formulaire dûment complété par courrier postal à l'adresse suivante :
Service Gestion des réclamations – FOREM – DG Support/DGR, Boulevard Joseph Tirou 104, 6000 Charleroi

NOUS NOUS ENGAGEONS A TRAITER VOTRE RECLAMATION SELON LES MODALITES SUIVANTES :

- dans les 5 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 à dater son enregistrement dans notre système, votre réclamation fera l'objet d'une réponse adaptée à la nature du problème posé.
- en cas d'insatisfaction à l'issue du traitement interne de votre réclamation, vous pouvez introduire un recours auprès du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles (<https://www.le-mediateur.be>).
- votre réclamation sera traitée en toute confidentialité. Les données collectées seront utilisées uniquement en vue de la gestion de votre réclamation conformément au règlement européen sur la protection des données à caractère personnel (RGPD).

FORMULAIRE DE RECLAMATION

VOS COORDONNÉES :

Nom :

Prénom :

Société ou ASBL :

Rue :

Numéro :

Code postal :

Localité :

Pays :

Téléphone / GSM :

Adresse e-mail :

Demandeur d'emploi

Travailleur

Stagiaire

Entreprise

Partenaire

Adjudicataire

Autre

MOTIF(S) PRECIS DE LA RECLAMATION

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)

Date de la réclamation et signature :

Ce formulaire est à renvoyer :

- soit par courrier postal à l'adresse suivante :
Service Gestion des réclamations – FOREM – DG Support/DGR, Boulevard Joseph Tirou 104, 6000 Charleroi
- soit par courrier électronique à l'adresse 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 au règlement européen sur la protection des données à caractère personnel (RGPD)