

Fédération Française de BasketBall

Institut National de Formation du BasketBall

**RECLAMATIONS**

**EN MATIERE DE FORMATION**

La Fédération Française de BasketBall (FFBB) est déclarée comme organisme de formation professionnelle. A ce titre, elle met en œuvre un catalogue de formation en présentiel, blended ou à distance.

La Fédération Française de BasketBall attache une importance particulière à la satisfaction des apprenants, stagiaires que l’INFBB accueille dans ses formations.

La FFBB et son pôle formation et emploi sont organisés pour pouvoir répondre, tout au long du processus de formation aux questions et observations :

* En amont :
  + Lorsque le projet de formation reste à consolider
  + Si il faut mobiliser des dispositifs de prise en charge de la formation
  + Pour recueillir les attentes
* Pendant :
  + Pour adapter les formations aux attentes
  + Dans un souci d’interactivité et de pédagogie active
* Après :
  + Pour recueillir les retours sur la formation suivie
  + Pour améliorer sans cesse notre offre de formation.

Si malgré cet accompagnement, vous n’avez pas pu obtenir une réponse satisfaisante de la FFBB et de son pôle formation et emploi, il vous est possible de nous faire part de votre insatisfaction par écrit.

Les demandes se font par courriel [reclamationformation@ffbb.com](mailto:reclamationformation@ffbb.com) à l’aide du formulaire ci-après.

Les réclamations qui ne seront pas adressées au courriel rappelé précédemment et à l’aide du formulaire prévu ci-après ne seront pas étudiées.

Les réponses seront apportées par courriel également à l’adresse mail renseignée dans le formulaire.

**Traitement des réclamations**

À réception de votre réclamation, la FFBB accusera réception de votre demande et reviendra vers vous dans un délai de 15 jours ouvrés à partir du moment où nous disposerons de l’ensemble des éléments que nous considérons nécessaires pour traiter votre demande. Un courriel pourra alors vous être adressé afin de référencer les documents à produire.



**Formulaire de Réclamation**

**Partie prenante relative à une formation proposée par la FFBB**

**Nous vous demandons de bien vouloir lire et compléter soigneusement le présent formulaire.**

Chaque champ nécessite une réponse obligatoire. L’absence de réponse à un ou plusieurs champ est susceptible de compromettre la bonne gestion de votre réclamation.

Les informations personnelles portées sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par la FFBB. Les données personnelles collectées seront hébergées au sein de l'Union Européenne ou dans un pays garantissant un niveau adéquat de protection. La FFBB ne traitera ou n’utilisera vos données que dans la mesure où cela est nécessaire pour assurer l’exécution de nos prestations avec une meilleure communication et animation, en tenant compte de l’objet de votre réclamation.

**Dans le présent formulaire, veillez à ne mentionner aucune information « sensible » selon l’article 9 du Règlement Général sur la Protection des Données.**

Dans le cadre de la relation précontractuelle ou contractuelle que nous avons initiée, vos données seront conservées en base active pendant une durée qui ne saurait excéder 12 mois, puis détruites ou archivées de manière intermédiaire dans le cadre de dispositions légales et réglementaires.

Conformément à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier modifiée et au Règlement européen N°2016/679/UE du 27 avril 2016, vous bénéficiez d’un droit d’accès, de rectification, de portabilité et d’effacement de vos données ou encore de limitation du traitement. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant. Sous réserve de la production d’un justificatif d’identité valide, vous pouvez exercer vos droits en contactant la FFBB en sa qualité de responsable de traitement par courrier à la FFBB, service « Délégué à la Protection des Données », 117 rue Château des Rentiers, 75013 PARIS à l’adresse e-mail : [dpo@ffbb.com](mailto:dpo@ffbb.com)

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « informatique et libertés ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **A RENSEIGNER PAR L’EMETTEUR DE LA RECLAMATION** | | | | Interlocuteur qui émet la réclamation\* | Nom et Prénom |  | | Courriel |  | | Formation Suivie\* | Date |  | | Lieu |  | | Intitulé |  | | Personne qui est directement concernée par la réclamation\* | Nom et Prénom |  | | Fonction pendant la formation |  | | Objet précis de la réclamation\* |  | | | Description explicite de la réclamation\*  *(Dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenants, conditions éventuelles de survenue du dysfonctionnement, etc.)* |  | |   \* Champs obligatoires  **Cadre réservé à la FFBB**   |  |  | | --- | --- | | **Traitement de la réclamation par la FFBB** | | | Personne traitant la réclamation | Matthieu SOUCHOIS  Directeur du Pôle Formation et Emploi | | Date de réception de la réclamation |  | | Analyse de la demande |  | | Date du courriel de réponse |  | | Référence du courriel de réponse |  | |