

## Réclamations

### FICHE DE RÉCLAMATION

#### 1. Informations du réclamant

- Nom et prénom :
- Entreprise (si applicable) :
- Fonction :
- Téléphone :
- E-mail :
- Date de la réclamation :

#### 2. Objet de la réclamation

- ☐ Accueil et information
- ☐ Inscription administrative
- ☐ Déroulement de la formation
- ☐ Formateur
- ☐ Supports pédagogiques
- ☐ Locaux / matériel
- ☐ Accessibilité
- ☐ Facturation
- ☐ Certification / examen
- ☐ Autre (préciser) : \_\_\_\_\_

#### 3. Description détaillée de la réclamation

Merci de décrire les faits de manière précise :

.....  
.....  
.....

#### 4. Attentes du réclamant

Quelle solution ou action souhaitez-vous ?

.....  
.....

## 5. Pièces jointes éventuelles

☐ Oui

☐ Non

Liste des pièces :

.....

## Partie réservée à l'organisme de formation

### Référence de la réclamation

N° : \_\_\_\_\_

Date de réception : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Mode de réception :

☐ E-mail

☐ Téléphone

☐ Courrier

☐ Entretien

☐ Autre

### Analyse de la réclamation

Cause identifiée :

.....

.....

### Actions correctives décidées

.....

.....

Responsable de l'action : \_\_\_\_\_

Date prévue de mise en œuvre : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

### Réponse apportée au réclamant

Date de réponse : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Réponse :

.....

.....

### Clôture

Date de clôture : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Réclamation traitée :

☐ Oui

☐ Non

Signature du responsable qualité :

---

---