

FORMULAIRE DE RÉCLAMATION / ALÉA / DIFFICULTÉ

Merci de prendre le temps de remplir ce formulaire. Vos retours sont essentiels pour nous permettre d'améliorer nos services.

1. Informations personnelles

- Nom : _____
- Prénom : _____
- Entreprise / Organisation (si applicable) : _____
- Adresse e-mail : _____
- Téléphone : _____

2. Description de la réclamation / aléa / difficulté

- **Nature de la réclamation :** (cochez la case correspondante)
 - ☐ **Service reçu**
Exemple : « Le contenu de la formation ne correspondait pas à mes attentes. »
 - ☐ **Communication**
Exemple : « Je n'ai pas reçu les informations nécessaires pour me préparer à la formation. »
 - ☐ **Résultats de la formation**
Exemple : « Les résultats de la formation ne reflètent pas mes compétences. »
 - ☐ **Qualité des outils / méthodologie**
Exemple : « Les méthodes pédagogiques sont obsolètes ou mal adaptés à mon profil. »
 - ☐ Autre (préciser) : _____
- **Date de l'événement :** _____
- **Description détaillée de la réclamation / difficulté :**
Veuillez fournir une description aussi précise que possible

- **Comment avez-vous été impacté(e) par cet aléa ou cette difficulté ?**
Exemple : « Le manque de communication a retardé le début de ma formation. »

3. Actions souhaitées

- **Que souhaitez-vous que nous fassions pour résoudre ce problème ?**

Exemple : « Je souhaite recevoir une explication détaillée des résultats, ou un nouvel entretien pour clarifier les choses. »

4. Actions déjà entreprises

- **Avez-vous déjà pris des mesures pour résoudre ce problème ?**

- ☐ Oui (préciser ci-dessous)
- ☐ Non

- **Si oui, quelles actions avez-vous déjà entreprises ?**

Exemple : « J'ai contacté l'organisme de formation par e-mail, mais je n'ai pas reçu de réponse. »

5. Autres commentaires

- **Y a-t-il autre chose que vous aimeriez partager avec nous concernant cette situation ?**

6. Accusé de réception

- **Date de la réclamation :** _____
- **Reçu par :** _____

Signature du réclamant : _____

Date : _____

Partie réservée à l'organisme de formation

7. Actions à mener par l'organisme de formation

1. Analyse de la réclamation :

- Nom de la personne en charge de l'analyse :
 - Date de l'analyse : _____
 - Résumé des faits :
-
-
-

2. Identification des causes :

- Cause principale :
Exemple : « Communication interne défailante, erreur dans le matériel fourni, etc. »
-
-
-

3. Actions correctives :

- Actions immédiates pour résoudre le problème :
Exemple : « Contacter le réclamant pour clarifier la situation et fixer un nouvel entretien. »
-
-
-

- Mesures à long terme pour éviter la récurrence :
Exemple : « Révision des procédures de communication avant les formations. »
-
-
-

4. Personne(s) responsable(s) de l'exécution des actions :

- Nom(s) : _____
- Délai prévu pour l'exécution : _____

5. Suivi et évaluation :

- Date de suivi : _____
 - Résultat du suivi :
Exemple : « Le réclamant est satisfait des explications et du nouveau rendez-vous. »
-

6. Clôture de la réclamation :

- Date de clôture : _____
 - Réclamant informé de la clôture : ☐ Oui / ☐ Non
 - Réclamant satisfait : ☐ Oui / ☐ Non (Si non, préciser les raisons et les actions supplémentaires à mener)
-
-
-

IMPORTANT : Je m'engage à traiter votre réclamation dans les plus brefs délais. Vous recevrez une réponse officielle sous 15 jours ouvrables après réception de ce formulaire.

Merci pour votre collaboration et votre compréhension.

<i>Réf du document :</i>	<i>Date de création :</i>	<i>Date de mise à jour :</i>	<i>Validé par :</i>
	05/06/2026	22/06/2026	Eloïse.F