

	<b>Procédure Qualité</b>	FO-S1-25
	<b>FORMULAIRE DE RECLAMATION</b>	Version 1
		Date : 24/11/2020
		Page 1/2

## Formulaire de réclamation relative aux prestations de formation professionnelle conçues, commercialisées, réalisées, évaluées par



Madame, Monsieur,

Vous souhaitez **formuler une réclamation**<sup>1</sup> auprès de notre organisme et nous en sommes à l'entière écoute. Pour cela, nous vous demandons à **répondre à chacun des champs suivants** afin de garantir la **résolution de votre réclamation**.

Dans tous les cas, le formulaire est à retourner par mail à l'adresse [contact@ekonseil-rh.fr](mailto:contact@ekonseil-rh.fr).

1) Prénom, NOM de la personne qui exprime la réclamation (éventuellement : entreprise et fonction occupée) :
2) Prénom, NOM de la personne physique qui est directement concernée par la réclamation (éventuellement : entreprise et fonction occupée) :
3) Identification précise du canal de réponse souhaité : mail OU coordonnées postales de la personne exprimant la réclamation (personne n°1) :
Mail : <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin: 5px 0;"/>
Coordonnées <span style="float: right;">postales :</span> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin: 5px 0;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin: 5px 0;"/>
4) Objet précis de la réclamation :

<sup>1</sup> Définition : « Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit ». Une réclamation est donc une déclaration actant le mécontentement d'une partie prenante envers notre entreprise. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation.

<b>Rédacteur :</b>	<b>Approbateur :</b>	
David POQUET	Éric KACZMAREK	
<b>RÉVISIONS</b>		
Date :	Nature de la modification :	Version

	<b>Procédure Qualité</b>	FO-S1-25
	<b>FORMULAIRE DE RECLAMATION</b>	Version 1
		Date : 24/11/2020
		Page 1/2

5) Description explicite de la réclamation : dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenant.e.s, conditions éventuelles de survenue du dysfonctionnement, etc.

**A compléter par E-KONSEIL RH**

6) Numéro et date de réception de la réclamation	
7) Identification du mode de réception de la réclamation : adresse e-mail ou postale	
8) Type, modalités et contenu de la réponse adressée à l'interlocuteur ayant exprimé la réclamation.	
9) Date de clôture de la réclamation.	
10) Date et visa du responsable de la démarche qualité E-KONSEIL RH	

<b>Rédacteur :</b>		<b>Approbateur :</b>	
David POQUET		Éric KACZMAREK	
<b>RÉVISIONS</b>			
Date :	Nature de la modification :	Version	