

	Processus	Procédure	Formulaire	Instruction	Référence du document <b>Fufa 22A Fiche de traitement Réclamation Dysfonctionnement</b>
	<b>Fiche de Traitement Réclamation et Dysfonctionnement</b>				UFA la Martellière VOIRON  VERSION : B Validée le 22/09/2021

Madame, Monsieur,

Vous formulez une réclamation auprès de notre organisme de formation et nous sommes à votre écoute. Pour cela nous vous demandons de répondre à chacun des champs suivants afin de garantir la résolution de votre réclamation. Veuillez nous retourner cette fiche à [epl.voiron@educagri.fr](mailto:epl.voiron@educagri.fr), à l'attention du référent Qualité.

**Définition** (Guide RNCQ Ministère du Travail –Indicateur 31):  
«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'un client envers un professionnel.  
Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation.

Date: ..... JJ/MM/AAAA	Apprenant Entreprise Personnel Financeur Autre
Nom, prénom de la personne qui effectue la réclamation : .....	
Email : ..... (obligatoire)	

Nom, Prénom de la personne physique qui est directement concernée par la réclamation : .....	Apprenant Entreprise Personnel Financeur Autre
---	--

**Objet précis de la réclamation :** .....

**Description explicite de la réclamation :** dysfonctionnement identifié, date, lieu, conditions éventuelles de survenue du dysfonctionnement etc...

.....

.....

.....

.....

.....

**Cadre réservé à l'organisme de formation**

N° d'enregistrement : .....	Fiche reçue le : ..... Par email, courrier
Action immédiate pour résoudre le problème : Quoi, qui ..... ..... ..... .....	Action corrective pour éviter le renouvellement : quoi, qui, quand. ..... ..... ..... .....
<input type="checkbox"/> Saisi dans le plan d'amélioration	<input type="checkbox"/> Réponse faite au réclamant