## FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

## Procédure simplifiée de recueil, de prise en compte, et de traitement de réclamation¹ formulée par les « parties prenantes » aux actions de formation professionelle conçues, commercialisées, réalisées, évaluées par APPLAUSE Formation

Madame, Monsieur,

Vous souhaitez formuler une réclamation¹ auprès de notre organisme et nous en sommes à votre entière écoute. Pour cela, nous vous demandons de répondre à chacun des champs suivants afin de garantir la résolution de votre réclamation.
Dans tous les cas, ce formulaire est à retourner par mail à applauseformation@gmail.com ou par courrier à l’adresse suivante : APPLAUSE Formation, Mme. Chantal Monchietti – 149, rue de l’Etang de l’Or – 34130 Mauguio. Réponse assurée dans un délai de 7 jours ouvrés.

|  |
| --- |
| **Prénom, NOM de la personne qui exprime la réclamation** (éventuellement : entreprise et fonction occupée) :Cliquez ici pour taper du texte. |
| **Prénom, NOM de la personne physique qui est directement concernée par la réclamation** (éventuellement : entreprise et fonction occupée) :Cliquez ici pour taper du texte. |
| **Coordonnées précises** de la personne exprimant la réclamation (personne n°1) pour l’obtention de la réponse et choix de réception de la réponse :[ ]  E-mail :Indiquez votre adresse e-mail : Cliquez ici pour taper du texte.[ ]  CourrierIndiquez vos coordonnées postales complètes : Cliquez ici pour taper du texte. |
| **Objet précis de la réclamation** : Cliquez ici pour taper du texte. |
| **Description explicite de la réclamation** : dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenant.e.s, conditions éventuelles de survenue du dysfonctionnement.... : Cliquez ici pour taper du texte. |

**Zone réservée à APPLAUSE Formation**

|  |  |
| --- | --- |
| **Numéro et date de réception de la réclamation :** | Cliquez ici pour taper du texte. |
| **Identification du mode de réception de la réclamation (mail ou courrier)** | Cliquez ici pour taper du texte. |
| **Type, modalités et contenu de la réponse adressée à l’interlocuteur ayant exprimé la réclamation.** | Cliquez ici pour taper du texte. |
| **Date de clôture de la réclamation :** | Cliquez ici pour taper du texte. |
| **Date et visa du responsable de APPLAUSE Formation** | Cliquez ici pour taper du texte. |

*¹Définition : « 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.*