

## FORMULAIRE DES RECLAMATIONS

Nous attachons une grande importance à la satisfaction de nos apprenants et partenaires.

Ce formulaire vous permet de nous faire part de toute réclamation afin que nous puissions y répondre de manière appropriée et améliorer continuellement nos services.

Nous rappelons qu'une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation.

Nous nous engageons à accuser réception de votre réclamation sous un délai raisonnable et à vous apporter une réponse dans les meilleurs délais après analyse.

Votre réclamation sera traitée en toute confidentialité et avec la plus grande impartialité.

Merci d'envoyer ce formulaire par email à [formation@atouts-et-perspectives.fr](mailto:formation@atouts-et-perspectives.fr)

VOTRE RECLAMATION : (Tous les champs sont obligatoires)

|                                     |                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DATE DE LA RECLAMATION :            |                                                                                                                                                                                                         |
| PRENOM ET NOM :                     |                                                                                                                                                                                                         |
| FONCTION :                          |                                                                                                                                                                                                         |
| NOM DE L'ETABLISSEMENT :            |                                                                                                                                                                                                         |
| ADRESSE :                           |                                                                                                                                                                                                         |
| CODE POSTAL +VILLE :                |                                                                                                                                                                                                         |
| ÉTAT / REGION :                     |                                                                                                                                                                                                         |
| TELEPHONE :                         |                                                                                                                                                                                                         |
| COURRIEL :                          |                                                                                                                                                                                                         |
| RECLAMATION EFFECTUEE EN TANT QUE : | <input type="checkbox"/> Apprenants<br><input type="checkbox"/> Client/commanditaire<br><input type="checkbox"/> Financier<br><input type="checkbox"/> Prospect<br><input type="checkbox"/> Autre ..... |

### Atouts Formation

"Se former dans l'action à tout âge"

33 Les Bourgetteries 37390 METTRAY

amarechal@atouts-et-perspectives.fr - 06 03 68 43 99 - Siret : 77528413600048

N° de déclaration d'activité (art. L. 6351-1 du code du travail) : 24370415337

## FORMULAIRE DES RECLAMATIONS

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |             |                          |                         |                          |                                  |                          |            |                          |                                  |                          |                        |                          |                               |                          |       |                          |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|----------------------------------|--------------------------|------------|--------------------------|----------------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|-------|--------------------------|
| OBJET DE LA RECLAMATION :               | <input type="checkbox"/> Nature de la réclamation : cochez la ou les case(s) correspondante(s)<br><table border="1" data-bbox="469 456 1067 701"> <tr><td>Pédagogique</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Intervenants/Formateurs</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Organisationnelles / Logistiques</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Techniques</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Administratives / Contractuelles</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Modalités d'évaluation</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Ethique et respect des droits</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Autre</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> </table><br><input type="checkbox"/> Date de l'incident :<br><br><input type="checkbox"/> Action de formation concernée :<br>- Date : .....<br>- Libellé : .....<br>..... | Pédagogique | <input type="checkbox"/> | Intervenants/Formateurs | <input type="checkbox"/> | Organisationnelles / Logistiques | <input type="checkbox"/> | Techniques | <input type="checkbox"/> | Administratives / Contractuelles | <input type="checkbox"/> | Modalités d'évaluation | <input type="checkbox"/> | Ethique et respect des droits | <input type="checkbox"/> | Autre | <input type="checkbox"/> |
| Pédagogique                             | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |             |                          |                         |                          |                                  |                          |            |                          |                                  |                          |                        |                          |                               |                          |       |                          |
| Intervenants/Formateurs                 | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |             |                          |                         |                          |                                  |                          |            |                          |                                  |                          |                        |                          |                               |                          |       |                          |
| Organisationnelles / Logistiques        | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |             |                          |                         |                          |                                  |                          |            |                          |                                  |                          |                        |                          |                               |                          |       |                          |
| Techniques                              | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |             |                          |                         |                          |                                  |                          |            |                          |                                  |                          |                        |                          |                               |                          |       |                          |
| Administratives / Contractuelles        | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |             |                          |                         |                          |                                  |                          |            |                          |                                  |                          |                        |                          |                               |                          |       |                          |
| Modalités d'évaluation                  | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |             |                          |                         |                          |                                  |                          |            |                          |                                  |                          |                        |                          |                               |                          |       |                          |
| Ethique et respect des droits           | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |             |                          |                         |                          |                                  |                          |            |                          |                                  |                          |                        |                          |                               |                          |       |                          |
| Autre                                   | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |             |                          |                         |                          |                                  |                          |            |                          |                                  |                          |                        |                          |                               |                          |       |                          |
| DESCRIPTION PRECISE DE LA RECLAMATION : | (Merci de préciser les faits, les personnes concernées, et tout élément utile à l'analyse)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |             |                          |                         |                          |                                  |                          |            |                          |                                  |                          |                        |                          |                               |                          |       |                          |
| ACTIONS SOUHAITEES                      | <input type="checkbox"/> Quelles solutions ou actions attendez-vous de notre part ?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             |                          |                         |                          |                                  |                          |            |                          |                                  |                          |                        |                          |                               |                          |       |                          |
| SUIVI ET TRAITEMENT                     | <input type="checkbox"/> Avez-vous déjà signalé cette réclamation à un responsable ?<br><br><br><input type="checkbox"/> Acceptez-vous d'être contacté pour des précisions ?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |             |                          |                         |                          |                                  |                          |            |                          |                                  |                          |                        |                          |                               |                          |       |                          |

Document conforme aux exigences de Qualiopi pour la gestion des réclamations.

### Atouts Formation

"Se former dans l'action à tout âge"

33 Les Bourgetteries 37390 METTRAY

amarechal@atouts-et-perspectives.fr - 06 03 68 43 99 - Siret : 77528413600048

N° de déclaration d'activité (art. L. 6351-1 du code du travail) : 24370415337