

FICHE ENREGISTREMENT RÉCLAMATION

ENREGISTRER LA RÉCLAMATION

| | |
|---|--|
| Numéro de la fiche réclamation : (ex. R + année + n° d'ordre) | |
| Date de la réclamation : | |
| Moyen de réception : (téléphone, mail, courrier ou autre) | |
| Personne réclamant : (nom, fonction, coordonnées) | |
| Formation concernée par le sujet : (intitulé, date et lieu) | |
| Objet de la réclamation : | |
| <input type="checkbox"/> Cocher une fois la réclamation enregistrée dans le plan d'actions d'amélioration * | |



ACCUSER RÉCEPTION DE LA RÉCLAMATION

(sous 5 jours ouvrés)

| | |
|--|--|
| Date limite pour accuser réception : | |
| Date de réalisation : | |
| Moyen utilisé : (téléphone, mail, courrier) | |



ENVOYER UNE RÉPONSE ÉCRITE

(dans les 30 jours suivant l'enregistrement de la réclamation)

| | |
|--|--|
| Date limite pour répondre par écrit : | |
| <input type="checkbox"/> Cocher si réponse écrite transmise | |
| <input type="checkbox"/> Conserver une copie de la réponse écrite ; elle doit être datée | |

* La réclamation doit ensuite être traitée dans le cadre du doc7_amelioration_et_veille.