

## 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.