

Formulaire de réclamation relative aux prestations de
formation, commercialisées, réalisées, évaluées

Madame, Monsieur,

Vous souhaitez **formuler une réclamation (*)** auprès de notre organisme et nous sommes à l'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 le formulaire est à retourner par mail à : info@strasbourg-eleusal.com

1) **Prénom, NOM de la personne qui exprime la réclamation :**

2) **Prénom, NOM de la personne physique qui est directement concernée par la réclamation**

3) **Coordonnées précises de la personne exprimant la réclamation (personne n°1) pour l'obtention de la réponse**

Mail :

Tél :

Adresse postale :

4) **Objet précis de la réclamation**

5) **Description** explicite de la réclamation : dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenant.e.s, conditions éventuelles de survenue du dysfonctionnement, etc.

(*) Définition : « 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.

Partie à compléter par ELE USAL

6) Numéro et date de réception de la réclamation	
7) Identification du mode de réception de la réclamation (mail ou courrier)	
8) Type, modalités et contenu de la réponse adressée à l'interlocuteur ayant exprimé la réclamation	
9) Date de la clôture de la réclamation et visa de la Direction	