

FICHE DE RECLAMATION

UFA ST GABRIEL EUGENIE JOUBERT

Les aléas : sont des événements imprévus qui peuvent avoir un impact sur la qualité des prestations.

Les difficultés : sont des situations qui peuvent être anticipées, mais qui peuvent entraîner des désagréments pour les parties prenantes.

Les réclamations : s'adressent à une autorité pour faire reconnaître l'existence d'un droit.

Aléa Difficulté Réclamation

Ce formulaire est également téléchargeable depuis notre site internet : www.escy.fr

ENREGISTREMENT DE LA RECLAMATION

Formation concernée : BTS OL BTS CJN CAP AEPE IFAS

DECLARANT

Nom : Prénom :

Fonction :

Apprenant(e) Personnel Administrateur Intervenant extérieur Visiteur

Bénévole Financier Structure d'accueil Parent d'apprenant

Autre (précisez) :

PERSONNE(S) CONCERNEE(S)

Nom : Prénom :

Fonction :

Apprenant(e) Personnel Administrateur Intervenant extérieur Visiteur

Bénévole Financier Structure d'accueil Parent d'apprenant

Autre (précisez) :

DECLARATION

Votre signalement porte sur :

Accueil, information, inscription Formation Gestion administrative Sécurité

Locaux et matériel Facturation-paiement Autre :

Date de l'évènement :	Heure de l'évènement :	Lieu de l'évènement
-----------------------	------------------------	---------------------

Description explicite de la demande :

(Expliquer le plus clairement possible et le plus précisément possible le sujet de votre insatisfaction / observation)

En soumettant ce formulaire, l'interlocuteur accepte que les informations saisies soient exploitées dans le cadre de sa réclamation et du traitement qui peut en découler.

PARTIE RESERVEE A L'ESCY

Réception de la demande le :

Transmission de la demande à la cellule qualité le :

Action immédiate nécessaire : Oui Non

Si action immédiate, laquelle :

Envoi de la réponse suite à la réclamation :/...../.....

Clôture de la réclamation le/...../.....

Traçabilité de la demande, de son suivi, de son traitement dans le tableau de synthèse des plans d'amélioration continue. Vérifié le/...../.....