### Fiche de recueil des réclamations****,**** aléas et difficultés.

**Identification du réclamant**

* **Nom et Prénom :**
* **Organisation :** (si applicable, ex : entreprise, financeur, etc.)
* **Statut :** (Bénéficiaire, Commanditaire, Formateur, Financeur)
* **Coordonnées :** (E-mail et/ou téléphone)

**Informations sur la réclamation**

1. **Date de la réclamation :**
2. **Nature de la réclamation :** (Cocher la catégorie correspondante)
   * Contenu pédagogique
   * Modalités techniques (visioconférence, outils numériques, etc.)
   * Logistique (salles, matériel, etc.)
   * Organisation administrative
   * Relation avec les intervenants
   * Autre (préciser) : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. **Description détaillée de la réclamation :**  
   *(Décrivez clairement la nature du problème rencontré, les circonstances et les impacts éventuels.)*
4. **Attentes vis-à-vis de cette réclamation :**  
   *(Indiquez ce que vous attendez comme réponse ou solution.)*

**Traitement de la réclamation (Réservé à l’organisme de formation)**

1. **Date de réception de la réclamation :**
2. **Responsable en charge du traitement :**
3. **Actions correctives envisagées :**
4. **Délai de mise en œuvre des actions correctives :**
5. **Statut de la réclamation :** (En cours / Résolue / Clôturée)
6. **Date de clôture :**

**Validation du réclamant**

* **Votre réclamation a-t-elle été traitée de manière satisfaisante ?**
  + Oui
  + Non (précisez) : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* **Date de validation :**
* **Signature du réclamant :**

**Remarques supplémentaires (si nécessaire)**

*(Pour les réclamations complexes nécessitant un suivi plus approfondi.)*