

Catherine CARRE HUET E. I.
Consultante en Action de Formation
et I. P. R. P.*
Formation tout au long de la vie

1 Rue Victor Hugo
14730 GIBERVILLE
Tél : 06 60 55 07 02
catherine.carre@coaching-rh.fr
www.coaching-rh.fr

FICHE DE RÉCLAMATION
(Référentiel Qualiopi V9 – Indicateurs 31 & 32)

1. IDENTIFICATION DE LA RÉCLAMATION

Référence réclamation : R-2026__ - __ (numérotation incrémentée)

Date de réception : __ / __ / __

Mode de réception : ☐ Mail ☐ Courrier ☐ Téléphone ☐ Entretien ☐ Autre : _____

Réceptionnée par : Catherine CARRÉ HUET

2. COORDONNÉES DU RÉCLAMANT

☐ Stagiaire / Apprenant

☐ Client / Donneur d'ordre

☐ Financier

☐ Autre : _____

Nom – Prénom : _____

Entreprise / Organisme : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Email : _____

3. IDENTIFICATION DE L'ACTION DE FORMATION

Intitulé de l'Action de Formation (AF) : _____

Référence AF : _____

Dates de la formation : _____

Formateur : _____

4. OBJET / MOTIF DE LA RÉCLAMATION

☐ Organisation

☐ Contenu pédagogique

☐ Méthodes / Moyens pédagogiques

☐ Formateur

☐ Accessibilité / Handicap

☐ Logistique (locaux, matériel...)

☐ Administratif

☐ Autre : _____

Description détaillée :

Catherine CARRE HUET E.I.

1 rue Victor Hugo
14730 GIBERVILLE

FICHE RÉCLAMATION (suite page : 2/2)

5. TRAITEMENT DE LA RÉCLAMATION (Réservé au Responsable Qualité)

Analyse de la situation :

Décision / Actions correctives immédiates :

Actions préventives / d'amélioration (Indicateur 32) :

Responsable de mise en œuvre : _____

Délai de traitement prévu : ____ / ____ / ____

6. CLÔTURE DE LA RÉCLAMATION

Date de réponse au réclamant : ____ / ____ / ____

Mode de réponse : ☐ Mail ☐ Courrier ☐ Téléphone ☐ Entretien

☐ Réclamation traitée et clôturée

☐ Réclamation nécessitant un suivi complémentaire

Date de clôture définitive : ____ / ____ / ____

Signature Responsable Qualité OPAC : _____

PROCÉDURE ASSOCIÉE

- Toute réclamation fait l'objet d'un accusé de réception sous 72h.
- Le délai maximal de traitement : 30 jours.
- Les réclamations sont enregistrées dans le registre des réclamations.
- Une analyse annuelle est réalisée afin d'identifier les axes d'amélioration continue (Ind. 31 & 32 – Qualiopi V9).