

# Formulaire de réclamation<sup>1</sup> relative aux prestations de formation professionnelle conçues, commercialisées, réalisées, évaluées

Madame, Monsieur,

Vous souhaitez formuler une réclamation auprès de notre centre de formation et nous en sommes à l'entière écoute.

Pour cela, nous vous demandons à 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 [contact@pixeloi.com](mailto:contact@pixeloi.com) ou par courrier au 27 avenue Jean-Marie DAMBREVILLE Terre Sainte 97410 Saint Pierre.

L'absence de réponse à une ou plusieurs questions est susceptible de compromettre la bonne gestion de votre réclamation. Nous ne traiterons ou n'utiliserons vos données que dans la mesure où cela est nécessaire pour assurer l'exécution de nos prestations avec une meilleure communication et animation, en tenant compte de l'objet de votre réclamation. Dans le présent formulaire, veuillez à ne mentionner aucune information « sensible » [selon l'article 9](#) du RGPD.

|  |                                |
|--|--------------------------------|
| <b>Nom et Prénom de la personne qui exprime la réclamation</b>   |                                |
| .....<br>.....<br>.....<br>.....   |                                |
| <b>Nom et Prénom de la personne physique qui est directement concernée par la réclamation</b>  |                                |
| .....<br>.....<br>.....<br>.....   |                                |
| <b>Identification du canal de réponse souhaité</b>   |                                |
| <b>Mail :</b> .....  | <b>Adresse postale :</b> ..... |
|  | .....<br>.....                 |
| <b>Objet précis de la réclamation</b>  |                                |
| .....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....  |                                |
| <b>Description explicite de la réclamation : dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenant(e)(es), matériels, Échanges...</b> |                                |
| .....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....   |                                |

<sup>1</sup> Réclamation : « 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 Pôle Formation. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis n'est pas une réclamation

## **Cadre à compléter par le Responsable de formation**

|   |  |
|---|--|
| <b>Date de réception de la réclamation</b>  |  |
| <b>Identification du mode de réception de la réclamation :<br/>adresse e-mail ou postale</b>            |  |
| <b>Type, modalités et contenu de la réponse adressée à l'interlocuteur ayant exprimé la réclamation</b> |  |
| <b>Date de clôture de la réclamation</b>  |  |
| <b>Signature du responsable de formation</b>  |  |