

Formulaire de réclamation relatif à une action concourant au développement des compétences conçue et organisée par ALENA ACCOMPAGNEMENT

Vous souhaitez formuler une réclamation auprès de l'organisme de formation ALENA ACCOMPAGNEMENTS

« 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 organisme. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation ».

Nous sommes à votre écoute et pour cela, nous vous demandons de bien vouloir compléter le formulaire ci-dessous afin de nous permettre de traiter votre réclamation.

Une fois le formulaire complété (chaque question nécessite une réponse) merci de l'adresser à contact@alena-accompagnements.fr. Une réponse vous sera apportée dans les 30 jours suivant la réception du formulaire

| | |
|--|--|
| 1° Nom – Prénom – Qualité de la personne qui exprime la réclamation (Éventuellement organisation et fonction) | |
| 2° Nom – Prénom – Qualité de la personne directement concernée par la réclamation (Éventuellement organisation et fonction) | |
| 3° Objet précis de la réclamation | |
| 4° Description explicite de la réclamation (dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenant, conditions éventuelles de survenue du dysfonctionnement, etc.) | |

Date et Signature du réclamant

Cadre réservé à ALENA ACCOMPAGNEMENTS

| | |
|--|--|
| Date de réception de la réclamation | |
| Réponse apportée la personne ayant exprimé la réclamation | |
| Date de clôture de la réclamation | |
| Nom-Prénom – Signature du responsable de la démarche qualité d’ALENA ACCOMPAGNEMENTS | |