

Formulaire de Réclamation

Date de dépôt de la réclamation :

____ / ____ / ____

Référence interne / N° de dossier : (réservé à
l'organisme)

 Ce document permet à toute partie prenante de formuler une réclamation relative à une formation, à son organisation, à son accueil, à son financement ou à tout autre dysfonctionnement constaté dans le cadre des prestations d'Echo d'Artistes Académie. Une réclamation correspond à l'expression formalisée d'un mécontentement. Elle sera enregistrée, étudiée et traitée dans le cadre de notre démarche qualité Qualiopi, avec toute la rigueur et le respect que vous méritez.

Section 1 – Identification du réclamant

Nom :

Téléphone :

Prénom :

Adresse e-mail :

Adresse :

Code postal / Ville :

Statut du réclamant :

☐ Stagiaire en cours de formation

☐ Ancien stagiaire

☐ Futur stagiaire / candidat

☐ Financier

☐ Entreprise

☐ Autre : _____

Section 2 – Formation ou prestation concernée

Intitulé de la formation / prestation :

Nom du formateur / intervenant :

Dates de la formation :

Du ____ / ____ / ____ au ____ / ____ / ____

Lieu de la formation :

Mode de formation :

☐ Présentiel ☐ À distance ☐ Mixte

Financier :

☐ Personnel ☐ CPF ☐ Employeur ☐ OPCO ☐ Autre
: _____

Section 3 – Objet de la réclamation

Veillez cocher la ou les catégorie(s) correspondant à votre réclamation :

☐ Contenu pédagogique de la formation

☐ Compétences ou comportement du formateur

☐ Organisation et déroulement de la formation

☐ Accueil et conditions matérielles

☐ Accessibilité / situation de handicap

☐ Informations reçues avant la formation

☐ Aspects administratifs ou contractuels

☐ Facturation ou financement

☐ Délais de traitement ou de réponse

☐ Autre : _____

Section 4 – Description détaillée de la réclamation

Décrivez les faits de manière précise et chronologique. Joignez tout document utile (convocation, contrat, facture, échanges écrits...)

Section 5 – Démarches déjà effectuées

Avez-vous déjà signalé ce problème à l'organisme ou à une autre instance ?

À qui avez-vous signalé ?

☐ Formateur

☐ Responsable pédagogique

☐ Service administratif

☐ Autre : _____

Quand ?

Date : ____ / ____ / ____

Mode : ☐ Oral ☐ Écrit

Réponse obtenue

☐ Aucune réponse

☐ Réponse insatisfaisante

☐ Promesse non tenue

☐ Autre : _____

Section 6 – Attentes du réclamant

Qu'attendez-vous comme suite à cette réclamation ?

Section 7 – Modalités de réponse souhaitées

Comment souhaitez-vous être contacté(e) en retour ?

☐ Par e-mail ☐ Par courrier postal ☐ Par téléphone ☐ En entretien physique

Section 8 – Signature du réclamant

Je soussigné(e) certifie l'exactitude des informations fournies dans ce formulaire.

Fait à :

Le :

____ / ____ / ____

Signature :



Confidentialité & RGPD : Les informations recueillies dans ce formulaire sont traitées de manière confidentielle et utilisées exclusivement dans le cadre du traitement de la réclamation et de l'amélioration continue des prestations de l'organisme. Conformément au RGPD, le réclamant peut exercer ses droits sur ses données personnelles en contactant directement Echo d'Artistes Académie.

Cadre Réservé à l'Organisme de Formation

Cette section est exclusivement destinée à l'usage interne d'Echo d'Artistes Académie. Elle ne doit pas être remplie par le réclamant. Elle constitue la trace documentaire exploitable dans le cadre des audits Qualiopi et du suivi qualité interne.

Réception & Prise en charge

Date de réception de la réclamation	____ / ____ / _____
Mode de réception	☐ Mail ☐ Courrier ☐ Remise en main propre ☐ Formulaire numérique
Personne en charge du traitement	_____

Analyse & Traitement

Analyse réalisée	
Action corrective ou réponse apportée	

Clôture du dossier

Date de réponse au réclamant	____ / ____ / _____
Dossier clôturé	☐ Oui ☐ Non
Date de clôture	____ / ____ / _____

Echo d'Artistes Académie – Organisme de formation certifié Qualiopi – Formulaire de réclamation v1.0

Les informations recueillies dans ce formulaire sont traitées de manière confidentielle et utilisées exclusivement dans le cadre du traitement de la réclamation et de l'amélioration continue des prestations de l'organisme. Conformément au RGPD, le réclamant peut exercer ses droits sur ses données personnelles en contactant directement Echo d'Artistes Académie.