



FORMULAIRE DE RECLAMATION RELATIF A UNE ACTION DE FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE

Vous souhaitez nous faire part d'une réclamation concernant une action de formation, nous vous invitons à compléter le formulaire afin que nous puissions recueillir, enregistrer et traiter votre demande.

Ce formulaire de réclamation est à renvoyer par Email à formation@fahres.fr

PARTIE A COMPLETER PAR LE RECLAMANT

Date de la réclamation :

Nom et Prénom de l'interlocuteur qui émet la réclamation :

Société et fonction occupée :

Adresse mail de l'interlocuteur émetteur :

Réclamation effectuée en tant que :

- ☐ Stagiaire de formation
- ☐ Commanditaire
- ☐ Financier
- ☐ Prospect
- ☐ Autre

Objet de la réclamation :

Description explicite de la réclamation (dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenants, etc.) :

Organisme de Formation FAHRES par l'Académie FAHRES

Siège Etablissement : 25 Avenue de la Bouterne - Bât 15 - 26600 TAIN L'HERMITAGE
N° SIRET : 794 974 642 00025 - Code APE : 8810B enregistré sous le numéro 84260358726
auprès de la région Auvergne Rhône Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.
Tél (standard) : 04 75 09 10 29 - Mail : formation@fahres.fr

PARTIE RESERVEE A L'ORGANISME DE FORMATION

Date de réception de la réclamation :

Réponse apportée :

Date de clôture de la réclamation :

Date et Visa de Fahres :

PROCÉDURE DE RECUEIL ET TRAITEMENT DES RECLAMATIONS



Compléter le formulaire dédié

Le formulaire est disponible sur le site internet de l'organisme de formation, ou sur demande à formation@fahres.fr ou par téléphone au 04 75 09 10 29

Dans le cas où une réclamation serait jugée incomplète, une demande d'informations complémentaires sera adressée à l'interlocuteur ayant émis la réclamation.



Réception de la réclamation

A réception de la réclamation, l'organisme de formation Fahres vous fait parvenir un accusé de réception.



Enregistrement de la réclamation

Chaque réclamation fera l'objet d'un enregistrement dans le registre des réclamations et une fiche incident sera ouverte sur le logiciel de suivi des formations de l'organisme.



Traitement de la réclamation

L'organisme de formation Fahres s'engage à vous apporter une réponse sous 15 jours ouvrables (hors périodes de fermetures annuelles) à l'adresse mail renseignée dans votre formulaire de réclamation.

L'organisme de formation complètera sa partie du formulaire et signifiera la clôture de la réclamation.

1. Définition d'une réclamation (Guide RNQ Ministère du travail - Indicateur 31) : « Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit ».