

Formulaire de réclamation relative aux prestations de formation professionnelle conçues, commercialisées, réalisées, évaluées par

CAO BRETAGNE

Madame, Monsieur,

Vous souhaitez formuler une Réclamation¹ auprès de notre organisme 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 au responsable de la démarche qualité CAO BRETAGNE : david.coquil@cao-bretagne.fr ou courrier postal à C.A.O. Bretagne - Parc d'innovation de Mescoat - 29800 Landerneau

1) Prénom, NOM de la personne qui exprime la réclamation (éventuellement : entreprise et fonction occupée) :

2) Prénom, NOM de la personne physique qui est directement concernée par la réclamation (éventuellement : entreprise et fonction occupée) :

3) Identification précise du canal de réponse souhaité : mail OU coordonnées postales de la personne exprimant la réclamation (personne n°1) :

Mail : _____

Coordonnées postales : _____

4) Objet précis de la réclamation :

*1 Définition : « 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 CAO Bretagne. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation.

5) Description explicite de la réclamation : dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenant.e.s, conditions éventuelles de survenue du dysfonctionnement, etc.

A compléter par CAO Bretagne

Numéro de la réclamation	
Date de réclamation	
Identification du mode de réception de la réclamation (email ou postale)	
Type, modalités et contenu de la réponse adressée à l'interlocuteur ayant exprimé la réclamation.	
Date de clôture de la réclamation.	
Date et visa de David COQUIL responsable de la démarche qualité du CAO Bretagne	