



Conseil en gestion et management des associations

2, rue de Beausset
13001 Marseille
N°SIRET : 441 361 805 00019
Code APE : 9499Z

Tél. : 04 88 66 17 16
E-Mail : contact@agodis.fr
Web : www.agodis.org

**Formulaire de réclamation, aléas et difficultés
relative aux prestations de formation professionnelle réalisées par AGODIS**

Madame, Monsieur,

Vous souhaitez formuler une réclamation¹ auprès de notre organisme et nous en sommes à votre entière écoute.

Pour cela, nous vous demandons de répondre à chacun des champs suivants afin de garantir la résolution de votre réclamation.

Dans tous les cas, ce formulaire est à nous retourner par mail contact@agodis.fr ou courrier postal au 2, rue de Beausset – 13001 Marseille, à l'attention du Président de l'association

1. Prénom et NOM de la personne qui exprime la réclamation (association, fonction occupée)

.....
.....

2. Prénom, NOM de la personne physique qui est directement concernée par la réclamation (association et fonction occupée).

.....
.....

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

E-mail :

Voie postale :

4. Objet précis de la réclamation :

.....
.....

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

.....
.....
.....

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 notre entreprise. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation.

SUIVI INTERNE DE LA RECLAMATION

1. Numéro de date de réception de la réclamation

- N° d la réclamation :

- Date de réception :/...../202.....

2. Identification du mode de réception de la réclamation : adresse e-mail ou postale

- Adresse e-mail ?
- Voie postale ?

3. Type, modalités et contenu de la réponse adressée à l'interlocuteur ayant exprimé la réclamation

.....

.....

.....

.....

.....

4. Date de clôture de la réclamation...../...../202.....

ALÉAS, DIFFICULTÉS :

Pour ceux qui ne sont pas résolu en direct et qui nécessitent selon leur importance et qui donnent lieu à des actions précises, seront traité et suivi spécifiquement.
