



## Fiche de réclamation, déclarations aléas et difficultés

Vous souhaitez signaler un dysfonctionnement auprès de notre institut de formation et nous sommes à votre entière écoute. Pour cela, veuillez renseigner le formulaire ci-joint le plus précisément possible afin que nous puissions vous apporter une réponse adaptée et efficace à votre déclaration.

FORMATION CONCERNEE			
<input type="checkbox"/> IFAS	<input type="checkbox"/> IFA	<input type="checkbox"/> IFAP	<input type="checkbox"/> CFARM
PERSONNE DECLARANTE			
<b>Nom et Prénom :</b>			
<b>Téléphone :</b>			
<b>E-mail :</b>			
<b>Fonction :</b>			
<input type="checkbox"/> Etudiant/apprenant	<input type="checkbox"/> Intervenant externe	<input type="checkbox"/> Personnel de l'IFAPAS-CFARM	
<input type="checkbox"/> Prestataire extérieur <input type="checkbox"/> Autre (à préciser):			
PERSONNE(S) CONCERNEE(S) (si différente du déclarant)			
<b>Nom et Prénom :</b>			
<b>Fonction :</b>			
<input type="checkbox"/> Etudiant/apprenant	<input type="checkbox"/> Intervenant externe	<input type="checkbox"/> Personnel de l'IFAPAS-CFARM	
<input type="checkbox"/> Prestataire extérieur <input type="checkbox"/> Autre (à préciser):			
DECLARATION			
<b>Votre signalement porte sur :</b>			
<input type="checkbox"/> Accueil, information, inscription	<input type="checkbox"/> Formation	<input type="checkbox"/> Gestion administrative	
<input type="checkbox"/> Sécurité	<input type="checkbox"/> Locaux et Matériels	<input type="checkbox"/> Facturation-paiement	
<input type="checkbox"/> Autre (à préciser):			
<b>Date de l'évènement :</b>	<b>Heure de l'évènement :</b>	<b>Lieu de l'évènement :</b>	

**Description explicite de la demande :**

*(Expliquer le plus clairement et le plus précisément possible le sujet de votre insatisfaction/observation)*

Réception de la demande

Le :

Transmission de la demande à la cellule qualité IFAPAS-CFARM

Le : A

:

Action immédiate nécessaire

OUI

NON

Si action immédiate, laquelle

Envoi de la réponse suite à la réclamation

Le :

Clôture de la réclamation

Le :

Traçabilité de la demande, de son suivi, de son traitement dans le tableau de synthèse des plans d'amélioration continue (lecteur partagé Q)

Vérifié le :