

# Fiche de réclamation

## Stagiaires, clients, parties prenantes

RGPD : Merci de bien vouloir lire et compléter soigneusement le présent formulaire. Chaque question nécessite une réponse obligatoire.

L'absence d'une ou plusieurs réponses est susceptible de compromettre la bonne gestion de votre réclamation. Les informations personnelles portées sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par nos soins. Nous ne traitons ou n'utilisons vos données que dans la mesure où cela est nécessaire pour assurer l'exécution de nos prestations avec une meilleure communication et animation, en tenant compte de l'objet de votre réclamation.

### Vos coordonnées

Nom/Prénom du déclarant : \_\_\_\_\_

Personne concernée : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Êtes-vous ?

Client     Stagiaire     formateur     financeur

Autres : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

Heure : \_\_\_\_\_

Lieu : \_\_\_\_\_

Prestation concernée :

Organisation horaire     perte de documents     non réception de documents

Locaux inadaptés     Absence de matériel pédagogique     perturbations au cours de la formation

Autres : \_\_\_\_\_

### 1- Description de la réclamation

Description :

Analyse des causes :

NOM :

VISA :

Légende\* (remplir la case avec un des chiffres suivants par l'organisme de formation)

1 : pas de danger apparent

2 : incertitude sur plusieurs critères du niveau « élevé »

3 : risque pour les équipes, les partenaires ou un tiers

## 2- Action curative immédiate

**Action :**

**Responsable de l'action :**

**Date de réalisation :**

## 3-Analyse de la cause et action corrective

**Analyse de la cause :**

**Action corrective décidée :**

**Date de réalisation :**

**N° de l'action :**

**Responsable de l'action :**

## 4-Mesures de l'efficacité des actions mises en œuvre

**1<sup>ère</sup> mesure :**

**Date :**

**2<sup>ème</sup> mesure :**

**Date :**

**Visa de clôture :**

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à gérer les réclamations. Elles ne sont en aucun cas cédées à un tiers à des fins commerciales. Elles sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution de nos obligations légales et contractuelles. Conformément à la législation en matière de protection des données à caractère personnel (CNIL - RGPD), vous pouvez demander l'accès, la rectification, l'effacement ou la portabilité de vos données, définir des directives relatives à leur sort après votre décès, ou vous opposer à leur traitement pour un motif légitime. Droits que vous pouvez exercer en vous adressant à ADFORM (par exemple : Président(e), service du personnel...) ou directement au Délégué à la Protection des Données que nous avons désigné ou son représentant : [dpo.admr62@un.admr.org](mailto:dpo.admr62@un.admr.org) Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.