

## Formulaire de réclamations, aléas et dysfonctionnements relative aux prestations de formation professionnelle

Madame, Monsieur,

Vous souhaitez formuler une réclamation, signaler un aléa et/ ou un dysfonctionnement auprès de notre organisme et nous en sommes à l'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, le formulaire est à retourner par mail à : [emc@estmulticopie.fr](mailto:emc@estmulticopie.fr)

Nous nous engageons à prendre vos réclamations en compte dans les 30 jours ouvrés

---

1) Prénom, NOM de la personne qui exprime la réclamation, l'aléa et/ ou le dysfonctionnement (éventuellement : entreprise et fonction occupée) :

---

2) Prénom, NOM de la personne physique qui est directement concernée par la réclamation, l'aléa et/ ou le dysfonctionnement (éventuellement : entreprise et fonction occupée) :

---

3) Un mail confirmant que vos observations ont bien été prises en compte vous sera adressé.

Adresse mail :

---

4) Objet précis de la réclamation, l'aléa et/ ou le dysfonctionnement

---

5) Description explicite de la réclamation, l'aléa et/ ou le dysfonctionnement : dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenant.e.s, conditions éventuelles de survenue du dysfonctionnement, etc :

---

À compléter par le service administratif

6) Numéro et date de réception de la réclamation, de l'aléa et/ ou du dysfonctionnement :

7) Identification du mode de réception de la réclamation, de l'aléa et/ ou du dysfonctionnement :  
adresse e-mail ou postale.

8 ) Type, modalités et contenu de la réponse adressée à l'interlocuteur ayant exprimé la réclamation :

9 ) Date de clôture de la réclamation, de l'aléa et/ ou du dysfonctionnement :

10) Date et signature :