



Centre de Formation

ASSOCIATION **Contact et Promotion**

FORMULAIRE DE DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

L'association *Contact et Promotion* s'est engagée dans une démarche Qualité pour son centre de formation. Dans ce cadre, il convient de recueillir les difficultés et réclamations afin d'améliorer en continu la qualité de notre offre et de nos services. Une réclamation est l'expression d'une insatisfaction.

Nous vous invitons à renseigner ce formulaire et à le renvoyer par messagerie à centre-formation@contact-promotion.org

RGPD : Merci de bien vouloir lire et compléter soigneusement le présent formulaire. Chaque question nécessite une réponse obligatoire. L'absence de réponse à une ou plusieurs questions est susceptible de compromettre la bonne gestion de votre réclamation. Nous ne traiterons ou n'utiliserons 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.

Dans le présent formulaire, veillez à ne mentionner aucune information « sensible » selon l'article 9 du RGPD. Conformément à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier modifiée et au Règlement européen N°2016/679/UE du 27 avril 2016, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de vos données ou encore de limitation du traitement. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant. Pour toute information complémentaire ou réclamation, vous pouvez contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (plus d'informations sur www.cnil.fr).

Vos coordonnées

Nom : _____ Prénom _____

Société : _____

Courriel _____ @ _____

Vous êtes : ☐ Client-e ☐ Apprenant-e ☐ Intervenant-e.

Votre réclamation ou difficulté porte sur :

- ☐ L'accueil, l'environnement général du Centre de formation
- ☐ Le traitement et le suivi de votre demande
- ☐ Le déroulement d'une formation
- ☐ L'offre de formation (accès, présentation, contenu)
- ☐ La contractualisation d'une formation
- ☐ Le coût, la facturation
- ☐ Autre à préciser : _____



Centre de Formation

ASSOCIATION **Contact et Promotion**

FORMULAIRE DE DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Votre difficulté

Merci de nous communiquer toutes les informations qui nous aideront à répondre au mieux à votre message.

Objet précis de la réclamation ou difficulté :

Description explicite de la réclamation ou difficulté (dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenant·es, contexte, etc.) éventuellement retranscrite à l'écrit par un tiers suite à un échange oral :



Centre de Formation

ASSOCIATION **Contact et Promotion**

FORMULAIRE DE DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

A compléter par la responsable du centre de formation

N° et date de prise de connaissance de la difficulté : _____

Identification du mode de réception (téléphone, mail, courrier, lieu physique)

Type et modalité de réponse adressée à l'interlocuteur·rice :

Date de clôture de la réclamation : _____

Signature de la responsable du centre de formation et tampon :