



école  
documentaire  
• ardecheimages.org

## Amélioration continue Formulaire de réclamation

### Formulaire de réclamation relative aux prestations de formation professionnelle conçues et réalisées par Ardèche Images

Bonjour,

Vous souhaitez **formuler une réclamation**<sup>1</sup> 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 [ecoledocumentaire@ardecheimages.org](mailto:ecoledocumentaire@ardecheimages.org) ou par voie postale à Ardèche Images 300 route de Mirabel 07170 Lussas

**1) Prénom, NOM de la personne qui exprime la réclamation, et la formation suivie :**

**2) Identification précise du canal de réponse souhaité : mail OU coordonnées postales de la personne exprimant la réclamation :**

Mail :

Coordonnées postales :

---

<sup>1</sup> 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 structure. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation.

**3) Objet précis de la réclamation :**

**4) Description explicite de la réclamation : dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenant·e·s, stagiaires, conditions éventuelles de survenue du dysfonctionnement, etc.**

---

## A COMPLÉTER PAR ARDÈCHE IMAGES

Date de réception de la réclamation	
Numéro de la réclamation (interne)	
Identification du mode de réception de la réclamation : adresse e-mail ou postale	
Identification d'échange avec le réclamant : adresse e-mail ou postale	
Type, modalités et contenu de la réponse apportée à la réclamation	
Date de clôture de la réclamation.	
Date et signature du responsable	