

FICHE DE RÉCLAMATION

UNIVERSITÉ D'ORLÉANS

Service de Formation Continue de l'Université d'Orléans

Ce formulaire permet à toute partie prenante de formuler une réclamation relative à une formation, une certification ou un service associé. La réclamation sera traitée conformément à la Politique et à la Procédure de traitement des réclamations.

Les informations recueillies sont utilisées dans le cadre du système qualité du SeFCo.

Identification du déclarant
Nom et prénom : _____
Statut : Autre (Précisez) : ☐ _____
Adresse électronique : _____
Téléphone (facultatif) : _____
Formation ou certification concernée
Intitulé de la formation / certification / dispositif : _____
Composante ou service concerné : _____
Date de l'événement : _____
Objet de la réclamation
La réclamation concerne : Autre (Précisez) ☐ _____
Description de la réclamation
Merci de décrire précisément les faits à l'origine de votre réclamation : _____ _____ _____ _____ _____

Démarches déjà entreprises

Avez-vous déjà signalé cette situation ?

Oui ☐ Non ☐

Si oui auprès de qui ? _____

Date : _____

Réponse obtenue : _____

Pièces jointes

Des documents sont-ils joints ?

Oui ☐ Non ☐

Si oui, nature des pièces :

Précisez : _____

Attestation

Je certifie l'exactitude des informations communiquées dans le présent formulaire.

Date : _____

Signature :

Transmission

À transmettre à : sefco@univ-orleans.fr

CADRE RÉSERVÉ AU SEFCO

Date de réception : _____

N° de réclamation : _____

Réclamation :

☐ Recevable

☐ Non recevable

Nature :

Instruction réalisée par : _____

Conclusion :

☐ Réclamation fondée

☐ Réclamation partiellement fondée

☐ Réclamation non fondée

Actions correctives / préventives : _____

Date de réponse : _____

Date de clôture : _____

Signature :