



# FORMULAIRE DE RECLAMATION

FORMULAIRE DE RECLAMATION

Prevfeu s'est engagé dans une démarche Qualité  
Dans ce cadre, il convient de recueillir les réclamations afin d'améliorer en continu la qualité de nos services.  
Une réclamation est l'expression d'une insatisfaction.  
Nous vous invitons à renseigner ce formulaire et à le renvoyer par messagerie ([contact@prevfeu.fr](mailto:contact@prevfeu.fr)) ou par courrier postal.

## Vos coordonnées :

Prénom : \_\_\_\_\_ Nom : \_\_\_\_\_  
Email : \_\_\_\_\_  
Entreprise : \_\_\_\_\_ Fonction : \_\_\_\_\_  
Téléphone : \_\_\_\_\_

## Formation :

Nom de la formation : \_\_\_\_\_  
Date de la formation : \_\_\_\_\_  
Lieu de la formation : \_\_\_\_\_

## Origine et description de la réclamation :

Veillez préciser succinctement l'origine de votre réclamation :  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Veillez apporter quelques éléments sur la gêne occasionnée  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Réponse souhaitée par :**    Email    Courrier    SMS    Autres

## Avez-vous déjà pris contact avec votre responsable pour lui préciser vos réclamations ?

OUI    NON

Si OUI, veuillez préciser par quels moyens (lettre, téléphone) et à quelle occasion (date) :  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



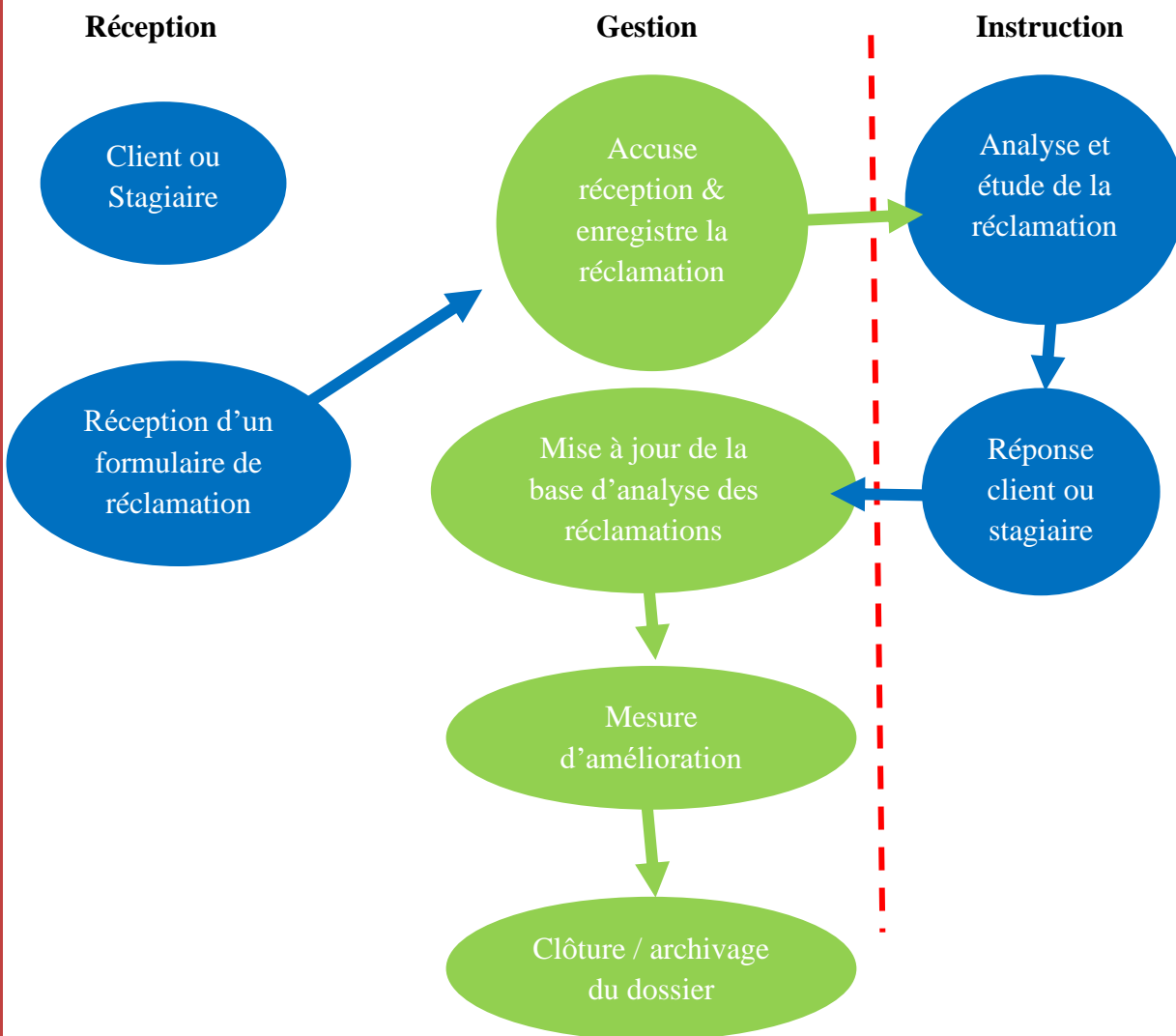


# TRAITEMENT DE LA RECLAMATION

## Les 5 étapes du traitement des réclamations :

- Identifier la réclamation
- Étudier et accuser réception
- Orienter et évaluer la réclamation
- Instruire la réclamation et répondre à l'utilisateur
- Suivre le traitement des réclamations

## Les interactions entre activités sont schématisées sur le logigramme ci-dessous :



N° de suivi : \_\_\_ / \_\_\_ / 2026