

**Formulaire de Réclamation des « Parties prenantes »
relative à une formation dispensée par TRAPEC EXPERTISE ORGANISATION
à retourner à info@trapec.com Objet : réclamations**

Merci de bien vouloir lire et compléter soigneusement le présent formulaire (questions 1 à 5).

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.

Les informations personnelles portées sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé (CRM). 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 (questions 1 à 5), veillez à ne mentionner aucune information « sensible » selon l'article 9 du RGPD.

Dans le cadre de la relation contractuelle que nous avons initiée, la réclamation sera conservée et archivée dans le Dossier des Réclamations pendant une durée de trois ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la relation avec la « partie prenante », en conformité avec le RGPD, puis détruite ou archivée de manière intermédiaire dans le cadre de dispositions légales et réglementaires.

A compléter par le réclamant	
1 - Nom, Prénom de l'interlocuteur qui émet la réclamation Société et fonction occupée	
2 - Nom, Prénom de la personne concernée par la réclamation Société et fonction occupée	
3 - Mode de réponse souhaitée : courrier postal ou email, adresse à préciser	
4 - Objet précis de la réclamation	
5 - Description explicite de la réclamation (date, lieu, intervenant, dysfonctionnement identifié, conditions de survenue du dysfonctionnement etc.....)	
A compléter par TRAPEC EXPERTISE ORGANISATION	
N° et date de réception de la réclamation	
Date Accusé réception réclamation	
Evaluation de la réclamation	Occurrence : 1 - très peu probable 2 –occasionnel 3 – fréquent Non détection : 1 – détectable très tôt 2 –faiblement détectable 3 – non détectable Gravité : 1 – sans conséquence 2 – conséquences significatives 3 – conséquences lourdes
Criticité de la réclamation	C = probabilité d'apparition x gravité x probabilité de non détection C = Si score supérieur à 9 (conséquences majeures sur l'atteinte des objectifs), réunion équipe qualité pour mise en place actions correctives et évolution pratiques et process
Type et modalités de réponse adressée à l'interlocuteur (positive, négative)	
Actions de correction et /ou d'amélioration planifiées et menées	
Date de clôture de la réclamation	
Poursuite de la relation commerciale	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>