

	<b>FICHE DE RECLAMATION</b>	Réf document N° d'enregistrement : ENR-RECL-002-2020  Date : janvier 2020 Préparé par : Yacine BERRAK, Directeur AQAD, janvier 2020
organisme de formation  <b>AQAD QUALITE</b>		

INFORMATIONS SUR LE DECLARANT	
<b>1. Auteur de la fiche</b> Nom : _____ Fonction : _____ Signature : _____	<b>2. Date :</b> _____

<b>3. Identité du réclamant</b> (si différent de l'auteur de la fiche) Nom : _____ Fonction : _____
---

<b>4. Objet de la réclamation:</b> <input type="checkbox"/> <b>Stagiaire (client)</b> <input type="checkbox"/> <b>Formateur</b> <input type="checkbox"/> <b>Matériel</b> <input type="checkbox"/> <b>Locaux</b> <input type="checkbox"/> <b>Formation</b> <input type="checkbox"/> <b>Circulation de l'Information</b> <input type="checkbox"/> <b>Autre (préciser)</b>
---

<b>5. Description du problème rencontré :</b>
---

<b>6. Action immédiate entreprise :</b> ..... Cause supposée: ..... Identité de la personne ayant entrepris l'action : .....
---

Résultat de l'action immédiate: .....

**7. Quelles seraient les dispositions à prendre pour éviter que le problème ne se reproduise ? :**

**8. Partie réservée à la direction:**

- Réclamation analysée le :
- Des suppléments d'information sont-ils nécessaires ?  oui  Non
- Suite à donner à la réclamation :

réclamation non fondée → information du client

réclamation fondée → non-conformité → création d'une fiche de non-conformité + information du client