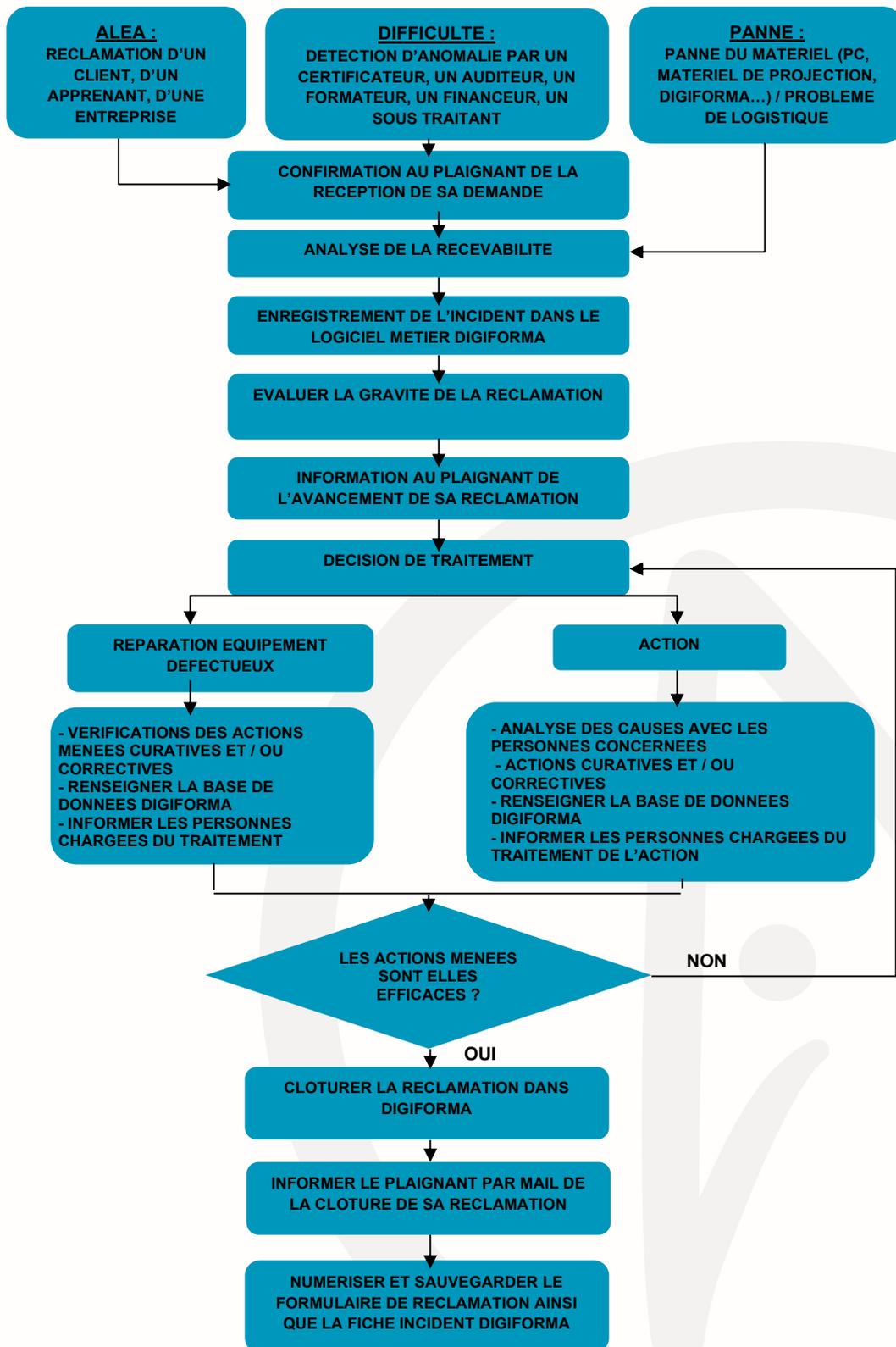




**PR03 - PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS**

**BUT :** Cette procédure a pour objet de décrire le traitement des réclamations. Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, qui doit être recueillie par écrit. Une réclamation est donc une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel, cela peut également concerner une anomalie du système relevé par un formateur, un organisme de financement, un auditeur, un certificateur, un sous-traitant, une panne de matériel, un problème de logistique.... Un formulaire de réclamation est mis à disposition sur notre site internet, ou sur simple demande par mail ou par téléphone. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation. La réclamation sera traitée par une personne non impliquée dans les activités à l'origine de la réclamation.



[Formulaire de réclamation](#)

Confirmation par mail

[Fiche incident Digiforma](#)

Mail

[Fiche incident Digiforma](#)

[Fiche incident Digiforma](#)

Mail

[Fiche incident Digiforma](#)

Cogérants,  
Formateur,  
Assistante  
Administrative