

**Madame, Monsieur,**

Vous souhaitez formuler une réclamation<sup>1</sup> auprès de notre organisme. Pour cela, nous vous demandons de répondre à chacun des champs suivants afin de garantir la résolution de votre réclamation.

Dans tous les cas, le formulaire est à retourner par mail à l'adresse suivante : *infos@hygides-santé.com*

1) NOM, Prénom de la personne qui exprime la réclamation, entreprise et fonction occupée :
2) NOM, Prénom de la personne physique qui est directement concernée par la réclamation, entreprise et fonction occupée :
3) Identification précise du canal de réponse souhaité : mail de la personne exprimant la réclamation (personne n°1) : Mail : _____
4) Objet précis de la réclamation :
5) Description explicite de la réclamation : dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenant.e.s, conditions éventuelles de survenue du dysfonctionnement, etc.

<sup>1</sup> Définition : « Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit ». Une réclamation est donc une déclaration actant le mécontentement d'une partie prenante envers notre entreprise. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification, ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation.

**À compléter par HYGIDES Santé**

6) Numéro et date de réception de la réclamation	
7) Identification du mode de réception de la réclamation : adresse e-mail ou postale	
8) Type, modalités et contenu de la réponse adressée à l'interlocuteur ayant exprimé la réclamation	
9) Date de clôture de la réclamation	
10) Signature du responsable de l'organisme de formation	