

## Formulaire de Réclamation

Relatif à une action ou une collaboration réalisée par / avec SOCRATES

V1.maj121223

---

**Bonjour et merci de bien vouloir lire et compléter soigneusement le présent formulaire et le retourner par mail à : [contact@socratesonline.com](mailto:contact@socratesonline.com)**

Le cabinet Socrates fonde sa pérennité sur la satisfaction de ses clients et sur l'atteinte des objectifs des actions de formation. Le cabinet Socrates identifie la satisfaction et la confiance de l'ensemble de ses parties prenantes (clients, consultants, formateurs, salariés, partenaires) comme un enjeu central de sa stratégie au service de l'atteinte des objectifs de l'ensemble de ses activités. C'est la raison pour laquelle nous nous attachons à :

- Chercher à bien identifier et comprendre les besoins en amont de chaque prestation et /ou collaboration
- Élaborer un programme d'accompagnement en adéquation avec ces besoins
- Choisir un/des intervenant(s) qui soi(ent) compétent(s) eu égard aux attentes exprimées par l'interlocuteur
- Évaluer la satisfaction des parties prenantes à chaud et à froid

La gestion des plaintes et réclamation fait partie intégrante du processus de gestion des risques et d'amélioration de la qualité. Elle a pour objet :

- De favoriser l'expression des parties prenantes
- D'identifier les dysfonctionnements et d'en assurer leur traitement

Si malgré ce processus qui vise à garantir la pleine réussite des projets et votre satisfaction **vous pouvez nous adresser une réclamation par le biais de la fiche ci-dessous**. Si vous ne souhaitez pas compléter cette fiche mais néanmoins faire connaître votre réclamation au cabinet, vous pouvez nous appeler et nous la compléterons avec vous, puis vous la ferons valider par envoi mail.

Il est important pour une bonne prise en compte et un traitement efficace de votre réclamation que vous complétiez toutes les informations demandées.

Ces dernières ne sont communiquées à aucun tiers, sauf nécessité pour le traitement de la réclamation et avec votre accord explicite. Elles ne seront communiquées qu'aux salariés du cabinet en charge de son traitement et à la direction du cabinet le cas échéant. Les fiches de réclamation sont conservées 3 ans. Conformément à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier modifiée et au Règlement européen N°2016/679/UE du 27 avril 2016, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de vos données ou encore de limitation du traitement. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

Les fiches de réclamation sont à adresser par mail à [contact@socratesonline.com](mailto:contact@socratesonline.com)

Notre cabinet est particulièrement vigilant à tout ce qui concerne la qualité globale de ses prestations. Vos remarques peuvent nous être infiniment précieuses pour notre amélioration continue.

## FORMULAIRE DE RECLAMATION

### A compléter par le réclamant :

Prénom/Nom de l'interlocuteur qui émet la réclamation (éventuellement : société et fonction occupée).	<b>Prénom</b>	
	<b>Nom</b>	
	<b>Fonction</b>	
Position dans la formation	<input type="checkbox"/> Client <input type="checkbox"/> Partenaire <input type="checkbox"/> Intervenant (consultant, évaluateur, formateur) <input type="checkbox"/> Stagiaire <input type="checkbox"/> Autre :	
Organisation / entreprise		
Adresse mail		
Téléphone		
Prestation concernée (DAS)	<input type="checkbox"/> Conseil <input type="checkbox"/> Formation <input type="checkbox"/> Évaluation <input type="checkbox"/> Étude <input type="checkbox"/> Recrutement <input type="checkbox"/> Éditions	
Intitulé de la mission		
Date(s) de la mission		
Lieu de la mission		
Nom de l'intervenant		
N° de devis ou Convention		
Date de la réclamation		
La réclamation porte sur (cocher la ou les réponses pertinentes) :	<input type="checkbox"/> L'organisation / le pilotage par le cabinet <input type="checkbox"/> Conditions financières et administratives (Devis/ contrat / facturation) <input type="checkbox"/> L'accueil <input type="checkbox"/> L'animation des réunions (d'ouverture / cadrage / Clôture) <input type="checkbox"/> La posture de l'intervenant <input type="checkbox"/> Le livrable (Pré-rapport, Rapport, CR...) <input type="checkbox"/> Autre	
	Si autre, préciser :	
Descriptif de la réclamation. Veuillez décrire le motif de votre insatisfaction ou réclamation		
Modalité de réponse souhaitée	<input type="checkbox"/> Téléphone <input type="checkbox"/> Mail <input type="checkbox"/> Courrier <input type="checkbox"/> Rendez-vous en visio <input type="checkbox"/> Rendez-vous en présentiel	
Date de la réponse SOCRATES		

**A compléter par SOCRATES / responsable du traitement de la réclamation**

<b>N° et date de réception de la réclamation</b>	N°	Date :
<b>Modalité de la réponse</b>	<input type="checkbox"/> Téléphone <input type="checkbox"/> Mail <input type="checkbox"/> Courrier <input type="checkbox"/> Rendez-vous en visio <input type="checkbox"/> Rendez-vous en présentiel	
<b>Responsable du traitement de la réclamation</b>		
<b>Réponse apportée au réclamant</b>		
<b>Satisfaction du réclamant</b> par rapport à la réponse apportée à la réclamation		
<b>Suite éventuelle à donner</b> (action corrective ou préventive)		
<b>Responsable de la suite à donner</b> (action corrective ou préventive)		
<b>Suivi de l'action corrective ou préventive</b>		
<b>Date clôture du dossier</b> de gestion de la réclamation		
<b>Date de validation de la fiche</b> par la direction du cabinet		