

**Formulaire de réclamation relative aux prestations de formation professionnelle conçues,  
commercialisées, réalisées, évaluées**

Vous souhaitez formuler une réclamation\* auprès de notre organisme et nous en sommes à l'entière écoute. Pour cela, nous vous demandons à répondre à chacun des champs suivants. Ce formulaire est à retourner par mail à [contat@open-ups.com](mailto:contat@open-ups.com). Vous recevrez alors un accusé réception de votre réclamation. Cette dernière sera traitée dans les plus brefs délais.

\* 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.

1. Date :

2. Prénom, Nom, Coordonnées de la personne qui exprime la réclamation (éventuellement : entreprise et fonction occupée) :

3. Prénom, Nom, de la personne physique qui est directement concernée par la réclamation (éventuellement : entreprise et fonction occupée) :

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.

6. Identification précise du canal de réponse souhaité (mail, téléphone, contact):