

Formulaire de réclamation

École ACT. Paris – Acteur.ice de Cinéma et Théâtre

Ce formulaire de réclamation a pour objet de permettre à toute partie prenante (participants, intervenants, managers, financeurs) de signaler toute difficulté, dysfonctionnement ou insatisfaction rencontrés dans le cadre des actions mises en œuvre par l'organisme.

Les réclamations recueillies font l'objet d'un enregistrement, d'une analyse et, le cas échéant, de la mise en place d'actions correctives, dans une logique d'amélioration continue, conformément aux exigences du Référentiel National Qualité (certification Qualiopi).

1. IDENTITÉ DU RÉCLAMANT

- **Nom et prénom :**
- **Qualité :**
 - ☐ Participant
 - ☐ Intervenant
 - ☐ Manager
 - ☐ Financeur
 - ☐ Autre (à préciser) :
- **Structure / Organisation (le cas échéant) :**
- **Adresse postale :**

.....

.....
- **Adresse e-mail :**
- **Téléphone :**

2. OBJET DE LA RÉCLAMATION

- **Nature du problème rencontré (plusieurs choix possibles) :**
 - ☐ Organisation
 - ☐ Contenu / prestation
 - ☐ Relationnel
 - ☐ Administratif

- ☐ Financier
- ☐ Autre :

- **Date(s) et lieu(x) concernés :**

3. DESCRIPTION DÉTAILLÉE DU SOUCI

Merci de décrire le plus précisément possible les faits, circonstances et impacts rencontrés (joindre tout document utile si nécessaire).

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. ATTENTES OU DEMANDE DE RÉOLUTION

Qu'attendez-vous comme suite à cette réclamation ? (information, correction, compensation, médiation, autre)

.....

.....

5. MODALITÉS DE TRANSMISSION DE LA RÉCLAMATION

La réclamation peut être transmise par l'un des moyens suivants :

- **Par voie postale**, à l'adresse suivante :
31 rue Pixérécourt, 75020 Paris
 (envoi recommandé avec accusé de réception recommandé)
- **Par remise en main propre** dans les bureaux de la Direction, contre remise d'un récépissé
- **Par e-mail**, à condition que la réclamation soit **signée officiellement** (signature manuscrite scannée ou signature électronique). Un **accusé de réception sera systématiquement envoyé par l'école** afin de confirmer la bonne prise en compte de la réclamation.

6. RÈGLEMENT AMIABLE DES LITIGES – MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Dans un souci de résolution amiable des litiges, et conformément aux articles **L.611-1 et R.612-1 et suivants du Code de la consommation** :

- Si une réclamation écrite a été adressée au professionnel et qu'aucune réponse satisfaisante n'a été apportée dans un délai de **deux mois**, le réclamant peut saisir **gratuitement** un médiateur de la consommation.
- La saisine du médiateur doit intervenir dans un délai maximal de **un an** à compter de la réclamation initiale.

Le médiateur compétent est :

MCP MÉDIATION – Médiation de la Consommation et Patrimoine

12 Square Desnouettes – 75015 Paris

Site internet : www.mcpmediation.org

7. DÉCLARATION ET SIGNATURE

Je certifie que les informations fournies dans ce formulaire sont exactes et sincères.

- **Fait à :**
- **Le :**
- **Signature :**

.....

Ce formulaire a pour objectif de favoriser l'écoute, le dialogue et la résolution constructive des difficultés rencontrées. Les informations recueillies par le biais de ce formulaire sont intégrées au dispositif de suivi des réclamations de l'organisme.