

Plan de Gestion des Réclamations

1. Moyens à disposition pour réclamer :

Si vous souhaitez porter une réclamation, vous pouvez contacter Madame Tinard par téléphone, par mail (lauretinard@forget-tinard.com) ou directement au bureau après une prise de rendez-vous.

Vous pouvez également déposer vos réclamations de manière anonyme par le biais des boîtes mises à votre disposition dans chacun des bureaux.

2. Collecte des réclamations :

Les réclamations sont recueillies et notifiées chaque semaines, dans un tableau Excel.

3. Réponses aux réclamations :

Prise de rendez-vous avec Madame Tinard ou Monsieur Prevosto Pascal dans le cadre de la formation professionnelle.

4. Suivi, analyse et améliorations du système de gestion des réclamations :

L'établissement s'engage à traiter l'ensemble des réclamations une fois par semestre afin d'améliorer l'ensemble de ses prestations.