



**Forget Tinard**

Centre de Formation

## 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 ([sarltinard@hotmail.fr](mailto:sarltinard@hotmail.fr)) 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 semaine, dans un tableur Excel.

### 3. Réponses aux réclamations :

Prise de rendez-vous avec Madame Tinard Lara, Madame TINARD Laure ou Madame Tinard Mathilde

### 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 an d'améliorer l'ensemble de ses prestations.