Centre de Formation SIMON ROUSSEAU
Formations initiales et continues

Qualiopi processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La Région Auvergne-Rhône-Alpes

PROCEDURE
Formulaire de réclamation

Le formulaire de réclamation est un outil d'axe d'amélioration qui rentre dans notre démarche qualité.

❖ QU'EST-CE QU'UNE RECLAMATION ?

La réclamation est une plainte, une doléance formulée contre une structure ou simplement un état de fait, pour protester, signaler une malfaçon.

❖ INTERET DE LA RECLAMATION ?

- Avoir connaissance de la situation rencontrée par les apprenants, les intervenants extérieurs, les financeurs.
- Corriger les défaillances et éviter la récidive.
- Sensibiliser les personnes.
- Anticiper les désagréments potentiels.

❖ DECLARATION

Comment :

- En téléchargeant la fiche de réclamation disponible sur le site du centre de Formation Simon Rousseau.
- En remplissant la fiche : Etre objectif, concis, factuel, sans jugement de valeur.
- En la renvoyant à réclamation accueil.simonrousseau@chg-neuville.fr une fiche incomplète ne sera pas traitée.

RECEPTION ET TRAITEMENT DE LA RECLAMATION

Dès réception de la réclamation, le responsable administratif envoie un accusé réception sous les 72 h de la prise de connaissance de celle-ci.

A minima, 15 jours après l'envoi de l'accusé de réception après concertation avec la Directrice, la réclamation sera traitée avec proposition d'actions. Le réclamant recevra l'action mise en place et la date de la mise de l'application. La réclamation, une fois les actions soldées et efficaces, sera clôturée.

Un registre annuel des réclamations est tenu.

L'analyse de réclamations, de leur impact, des traitements sera faite en revue de direction annuelle.

VO : 02 Créé par EA Date : 30/10/2023

Centre de Formation SIMON ROUSSEAU
Formations initiales et continues

Qualiopi processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La Région Auvergne-Rhône-Alpes

Formulaire de réclamation

Informations personnelles

Nom : .....

Prénom : .....

Adresse : .....

Numéro de téléphone et mail :.....

Nature de la Déclaration :

Formation concernée : □ initiale □ continue

Description de la réclamation ou plainte :

Détails complémentaires :

Date et heure des événements : .....

Personnes Impliquées :

Souhaits concernant la résolution

Autres informations pertinentes

VO : 01 Créé par EA Date : 30/10/2023

Centre de formation Simon Rousseau - 1 Avenue Simon Rousseau 69270 FONTAINES SUR SAONE
Tél. siège : 04 72 00 10 35 - Tél. école : 04 78 43 31 85
Télécopie : 04 72 10 72 55 - Mail : secretaire-ifas@chg-neuville.fr