



Recueil des réclamations

Référence :
DV-recueil réclamation

Indice : 1

Recueil et traitement des réclamations

Cette démarche vise à garantir la qualité des services offerts aux usagers. Tout usager de l'établissement peut, à tout moment, émettre une réclamation en remplissant cette fiche.

Le CFPPA s'engage à traiter la réclamation puis de faire une réponse écrite. La réponse peut être de 3 ordres

- Traitement proposé, délai et responsable de l'action
- Proposition de solution
- Refus motivé de la non prise en compte.

RÉCLAMATION

N°	Date :	Nom du demandeur ou du groupe demandeur :
----	--------	---

Description de la réclamation :

TRAITEMENT

Proposition d'amélioration :

Responsable de l'action :

Date :

Visa :

Réponse communiqué :

- Retour Coordo avec affichage en classe
- courrier
- Autres ...

Fait le :