



## Recueil des réclamations

Référence :  
DT-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 :