



**Procédure concernant le traitement des réclamations :**

Nous accusons réception des réclamations, qu'elles soient orales, téléphoniques ou écrites.

Celles-ci sont consignées dans un registre.

Une réponse est apportée par voie téléphonique, et écrite dans les 48h.

Un entretien est proposé.

Elles sont ensuite traitées par le responsable pédagogique après concertation s'il y a lieu avec les formateurs.