

MON TI' LOUP

*Association Loi 1901 pour la promotion
des interactions précoces parents-enfants*

mon-ti-loup.fr

*Publiée au Journal officiel
du 8 juin 2002*

N° 23 76 04027 76

443 892 682 000 32

804C

Code SIRET

Code APE

Réclamations

Procédure de recueil, de prise en compte, et de traitement de réclamations formulées par les « parties prenantes » des actions de formation professionnelle conçues par l'Association Mon Ti'loup

1/ Définition

Selon le guide de lecture du Ministère du travail, Critère 7 – Indicateur 31, « Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit ».

2/ Champ d'application

La présente procédure s'applique à l'ensemble des parties prenantes des actions de formation professionnelle (participants, institutions, financeurs, enseignants) de l'Association Mon Ti'loup

3/ Principe de fonctionnement

Si une partie souhaite effectuer une réclamation elle peut adresser un e-mail à contact@mon-ti-loup.fr et/ou un courrier à l'adresse de Secrétariat Association Mon Ti'loup 8 r Emile Duployé 76000 Rouen.

Le réclamant est invité à formaliser sa demande par écrit en indiquant « réclamation » dans l'objet du mail, ou par voie postale.

Les réclamations feront l'objet d'un traitement dans les meilleurs délais.

Un accusé de réception est adressé dans un délai de 3 jours à compter de la

réception de la réclamation et une réponse est apportée sous 10 jours.

Si aucune solution satisfaisante n'est trouvée, la réclamation est transmise au référent Qualiopi de l'association Mon Ti'loup. Une réponse sera apportée dans les 30 jours.

Madame, Monsieur,

Vous souhaitez formuler une réclamation auprès de notre organisme de formation. Pour cela, nous vous demandons de remplir le formulaire suivant et de le retourner par mail à : Secretariat Mon Ti'loup contact@mon-ti-loup.fr

Nous vous adresserons une réponse dans les 3 jours.

Nom:

Prénom:

Mail:

Tél:

Formation concernée par votre réclamation:

Objet précis de la réclamation: