



PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

Afin d'améliorer en continu la qualité de notre offre, nous recueillons les réclamations, qui sont l'expression d'insatisfactions diverses.

Dans cette volonté, nous vous invitons à nous adresser l'objet et le contexte précis de votre réclamation ainsi que vos disponibilités par courrier : Institut CHAMP-G 340 avenue de la Marne Parc Europe tertiaire Bâtiment 13/B 59700 Marcq en Baroeul (copie messagerie : communication@chamapg.com).

En cas de réclamation, l'institut CHAMP-G met en œuvre le processus suivant :

1. La personne est invitée à formuler sa réclamation par écrit, avec demande d'un entretien, à la gérance de l'institut Champ-G.
2. Une fois informé des difficultés, l'institut s'appliquera à proposer une date pour un entretien dès que possible.
3. Une note résumant les échanges et orientations proposées est rédigée dans les 48 heures et envoyée par mail au plaignant.
4. Si un accord n'est pas validé (réponse écrite par retour de mail), il y aura lieu de mettre en place une médiation avec l'AFFOP* (32 rue Lauriston 75116 Paris / Téléphone 04 94 31 62 88 à partir de 14h).

BASE POUR UNE RÉCLAMATION

Coordonnées du demandeur

NOM : PRÉNOM :
(Si nécessaire : société et fonction occupée)

NOM : PRÉNOM :
de la personne qui est directement concernée par la réclamation, et si besoin : société et fonction occupée

Courriel : @

Identification précise du mode de réponse souhaité

Adresse postale (de l'émetteur) Courriel

Lien avec l'institut CHAMP-G

Client de l'institut Stagiaire Autre (à préciser):

Objet précis de la réclamation

Accueil / Locaux / Autre (à préciser) : Coût / Facturation
 Traitement et suivi de votre demande Formateur/trice
 Déroulement d'une formation (à préciser) : Autre (à préciser) :
 Convention avec l'Institut

Description explicite de la réclamation (dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenants, conditions éventuelles de survenue du dysfonctionnement, etc.) :

Numéro et date de réception de la réclamation :

Identité du récepteur de la demande au sein de l'institut Champ-G :

Type et modalités de réponse adressée au demandeur :

Date de clôture de la réclamation et visa de la gérance Champ-G :

*En cas de litige, il peut être fait appel à la commission de médiation de l'Affop. Composée de 3 membres, elle peut être saisie par les stagiaires, formateurs et instituts adhérents de l'Affop, en cas de conflits et litiges dont ils auraient à se plaindre. Son but est de réguler les conflits, entendre les parties adverses, leur permettre de confronter leurs points de vue et de proposer, dans l'intérêt commun, toute mesure qui semblerait utile, statuer sur l'objet du litige ou émettre un conseil.