



Libellé

FORMULAIRE DE RECLAMATION
FORMATION & INSERTION PROFESSIONNELLES

MAJ 2023.09.01

Page 1 sur 1

Le Formulaire de Réclamation a pour objectif le recueil, la prise en compte et le traitement des réclamations formulées par les parties prenantes aux actions de formation et d'insertion professionnelles dispensées par Tivoli Initiatives. **Une réclamation consiste en une action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit.** Il s'agit donc d'une déclaration actant le mécontentement d'un stagiaire ou client (*une demande de service ou de prestation, d'information, de clarification ou une demande d'avis, n'est pas une réclamation*).

Toute personne qui souhaite exprimer une insatisfaction est invitée à formaliser son mécontentement par le moyen du formulaire de réclamation à télécharger sur le site internet tivoli-initiatives.fr ou disponible sur simple demande à l'accueil de Tivoli Initiatives.

Les réclamations font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide. Merci de les adresser à la Direction de Tivoli Initiatives par mail direction@tivoli-initiatives.fr ou par courrier.

VOS COORDONNEES

Nom* : _____ Prénom* : _____ Tél* : _____

E-mail* : _____

Etes-vous : Stagiaire Financier / Commanditaire Autre : _____

VOTRE RECLAMATION *

- Accueil, environnement général de l'Institut Traitement et suivi de votre demande
 Déroulement d'une formation Coût / facturation
 Offre de formation (*accès, présentation, contenu*)
 Autre : _____

DESCRIPTION DETAILLEE DE VOTRE RECLAMATION *

Merci de nous communiquer toutes les informations qui nous aideront à répondre au mieux à votre message.

Tous les champs marqués d'une * sont obligatoires. Les informations recueillies sur ce formulaire seront utilisées uniquement à des fins de traitement de votre demande.

Nom + Signature :