

## Comment nous adresser une réclamation ?

Une réclamation est une déclaration témoignant du mécontentement d'un client envers FEU VERT FORMATION. Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

### A qui et comment adresser la réclamation ?

Toute personne ayant une réclamation à nous faire parvenir devra établir un écrit. Il pourra soit

- Remplir une fiche de communication disponible à l'accueil de nos centres,
- Nous adresser directement un courrier à l'adresse suivante : Feu vert formation - 218 Avenue du Haut Lévêque 33600 PESSAC

La réclamation sera consignée dans un tableau qui permettra de l'analyser et d'y répondre.

### Comment sera gérée la réclamation ?

Elle sera transmise au responsable pédagogique ou administratif selon sa nature, qui la gèrera directement, ou la transmettra au directeur pédagogique s'il l'estime nécessaire.

### Quel sera le délai de traitement ?

Une réponse sera formulée dans un délai maximum de 1 mois à compter de la réception de votre réclamation. Dans le cas où nous ne pourrions pas vous répondre dans ce délai, vous en seriez informé ; nous vous indiquerions les raisons de ce retard et le nouveau délai de réponse.

***Confidentialité :** nous nous engageons à respecter la plus grande confidentialité pour le traitement de votre réclamation.*

#### **FEU VERT FORMATION**

218 Avenue du Haut Lévêque – Bâtiment 1-33600 PESSAC

Du lundi au vendredi : 8h30 – 12h30 / 13h30 – 18h30

**Tél : 05 57 26 92 10**

[Feu-vert-formation@orange.fr](mailto:Feu-vert-formation@orange.fr)

RC 32358961482B 155 – Code APE 8559A – N° de formation continue : 72330032733