

RECLAMATIONS 2023

Date	Nom/Prénom	Votre réclamation concerne	Décrire le dysfonctionnement
20/09/2023	Anonyme	Les Toilettes	Saleté, odeurs
24/09/2023	Nominatif	L'hébergement	Il y a une chasse d'eau qui fuit à l'étage de l'internat qui génère du bruit.

Pour rappel, aucune réclamation n'a été enregistrée sur l'année de formation 2022.

Le CFPPA met en place un questionnaire de réclamation en ligne, également disponible via un lien QR-code affiché sur le tableau des emplois du temps, le lieu de repos des apprenants et transmis dans le livret d'accueil des apprenants et des agents. Cette mise en place nous apporte satisfaction, il nous permet d'avoir un retour rapide des dysfonctionnements.

D'après le référentiel de certification, une réclamation doit être nominative et faire l'objet d'une demande écrite de la part de l'utilisateur afin de pouvoir y apporter une réponse personnalisée. La première réclamation bien que prise en compte par nos soins ne constitue pas au niveau du référentiel une réclamation puisqu'il nous a été impossible de lui répondre. Une seule réclamation sera donc inscrite au nom de la démarche Qualité pour le CFPPA sur l'année 2023.

Les deux réclamations ont été intégrées à notre cahier de maintenance afin de pouvoir trouver une solution la plus rapide possible dans leur traitement.