

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Tout est mis en œuvre pour que les formations assurées par **Pluriforme** soient satisfaisantes pour leurs bénéficiaires.

Le dispositif d'évaluation en place permet à tout participant le souhaitant de formuler toute appréciation et remarque relatives à la prestation assurée.

Ces formations étant dispensées dans le cadre des actions de formation mises en place par ses commanditaires, lorsqu'un participant à l'une de ces formations a un motif d'insatisfaction ou une requête dont il veut faire part en-dehors de ce recueil, il est invité à en informer directement l'intervenante assurant la formation en cause, de manière orale comme par écrit. Il sera accusé réception de cette communication et une réponse sera apportée. Le participant se verra rappeler qu'il a la faculté de s'adresser au chargé de formation représentant du commanditaire de la formation pour lui en faire part. Ce dernier en sera informé de toute façon par l'intervenante – l'anonymat du participant étant respecté.

Si le participant souhaite formuler une réclamation, un formulaire est mis en ligne sur le site de **Pluriforme** à cet effet.