

RECLAMATION AUPRES DE LA CTR

Acceptation, le
Par le Président de la CTR BPL, Claude Ollivier.

Destinataires

*Toutes commissions régionales
Tous délégués départementaux à la CTR
Responsables communication de la CTR
Instructeurs du collège régional
Tous présidents de club
CTR Info*

1 OBJET DU DOCUMENT

Ce document décrit les modalités selon lesquelles toute personne peut procéder à une réclamation auprès de la CTR dans le cadre des stages et examens.

2 DOCUMENTS DE REFERENCE

2.1 DOCUMENTS DE REFERENCE EXTERNES

Sans objet.

2.2 DOCUMENTS DE REFERENCE INTERNES

Règlement interne.
Statuts.
Manuel du Moniteur.
BPL/CTR/0016 Organigramme de la CTR.

3 PRINCIPES

Cette procédure ne fait que décrire :

- la façon dont toute personne peut adresser une réclamation à la CTR,
- le traitement que la CTR effectue des réclamations reçues.

Elle n'engage en aucune manière que ce soit les personnes ou structures qui pourraient être mises en cause par la réclamation.

Dans la mesure où les personnes accueillies dans les structures ne sont pas destinataires de ce document, la CTR invite les responsables de ces structures à le porter à leur connaissance dès lors que l'éventualité d'une réclamation apparaît.

4 PROCEDURE DE RECLAMATION AUPRES DE LA CTR

Les réclamations sont traitées par le responsable Qualité de la CTR selon les modalités du logigramme en annexe 1 "Réclamation auprès de la CTR".

Un spécimen du formulaire à utiliser pour adresser une réclamation est présenté en annexe 2.

L'accusé de réception d'une réclamation est formalisé à l'aide du formulaire "Réception - Enregistrement d'une réclamation". Ce formulaire n'est pas présenté en annexe (il n'est utilisé que par le responsable Qualité CTR).

RECLAMATION AUPRES DE LA CTR



