

## PROTOCOLE DES RECLAMATIONS

Le formulaire de réclamation est un outil d'axe d'amélioration qui rentre dans notre démarche qualité.

### QU'EST-CE QU'UNE RECLAMATION ?

La réclamation est une plainte, une doléance formulée contre une structure, ou simplement un état de fait, pour protester, signaler une malfaçon.

### INTERET DE LA RECLAMATION ?

- Avoir connaissance de la situation rencontrée par les apprenants, les intervenants extérieurs, les financeurs,
- Corriger les défaillances et éviter la récurrence,
- Sensibiliser les personnes,
- Anticiper les désagréments potentiels.

### DECLARATION

Comment :

- En utilisant le lien ci-contre, [Formulaire de réclamations](#), et également disponible sur le site du comité régional Nouvelle-Aquitaine de gymnastique : <https://nouvelle-aquitaine.ffgym.fr/Formation/Reclamations>
- Être objectif, concis, factuel, sans jugement de valeur,
- Une fiche incomplète ne sera pas traitée.

### RECEPTION ET TRAITEMENT DE LA RECLAMATION

- Dès réception de la réclamation, le responsable envoie un accusé de réception sous les 72 h à compter de la prise de connaissance de celle-ci.
- A minima, 15 jours après l'envoi de l'accusé de réception, et après concertation avec le coordonnateur du pôle, le directeur et la vice-présidente en charge du pôle, la réclamation sera traitée avec proposition d'actions. Le réclamant recevra l'action mise en place et la date de la mise en place de l'application. La réclamation, une fois les actions soldées et efficaces, sera clôturée.
- Un registre annuel des réclamations est tenu.

L'analyse des réclamations, de leur impact et des traitements seront faits annuellement en fin de saison sportive.

Partenaires institutionnels

Partenaires éthique du sport

Partenaires officiels