

**Politique gestion des réclamations  
MFR-CFA de Triac-Lautrait**

En tant qu'établissement de formation engagé dans une démarche qualité, nous nous devons de respecter le principe de la primauté des intérêts des bénéficiaires de notre offre de formation. Pour ce faire, nous avons établi un dispositif de gestion des réclamations dans l'objectif de les traiter de manière efficace, transparente et égale.

Rappelons qu'une réclamation est l'action de réclamer, de s'adresser à une autorité pour faire reconnaître l'existence d'un droit. Il existe deux types de réclamation :

- Orale (téléphone ou face à face),
- Ecrite (courrier ou courriel).

Selon les canaux de transmission, les contestations peuvent traduire différents degrés de mécontentement. Ainsi :

- Par téléphone (0545353771), par courriel ([mfr.triac-lautrait@mfr.asso.fr](mailto:mfr.triac-lautrait@mfr.asso.fr)) ou par courrier simple, l'expression d'un mécontentement ou d'une demande d'explication ne matérialise pas stricto sensu une réclamation. Aussi, une explication à la personne sera prodiguée et la direction de la MFR-CFA sera informée de l'incident.

- Par courrier avec accusé-réception à l'attention de la direction de la MFR-CFA de Triac-Lautrait, il y a lieu de considérer que le mécontentement ou l'incompréhension du bénéficiaire est une réclamation.

La transmission des réclamations s'effectue donc par courrier avec accusé-réception, à l'adresse suivante :

MFR-CFA de Triac-Lautrait  
16 route de Cognac  
16200 Triac-Lautrait

A réception de toute réclamation, la direction procèdera à l'analyse de la plainte et réunira tous les éléments de réponse nécessaires.

Dans un même temps, la direction informera le bénéficiaire de la prise en compte de sa contestation et du délai de réponse qui lui sera imparti, par courrier avec accusé de réception.

La direction de la MFR-CFA de Triac-Lautrait s'assure que la phase de traitement des réclamations s'effectue avec célérité et loyauté envers les clients-contestataires.

**CENTRE DE FORMATION  
DANS LES DOMAINES DU PAYSAGE, DE  
L'HORTICULTURE-MARAICHAGE ET DE LA  
VITICULTURE**

*Etablissement d'Enseignement Privé sous contrat d'association avec le Ministère de l'Agriculture*

Les réponses apportées aux réclamations sont élaborées par la direction puis transmises aux clients par courrier avec accusé de réception.

Si la réponse apportée par la MFR-CFA ne satisfait pas, le client-contestataire peut poursuivre son action par le biais notamment d'un avocat.

MFR-CFA TRIAC-LAUTRAIT - 16 Route de Cognac – 16200 TRIAC-LAUTRAIT