

# Formulaire de réclamation/plainte

Dans le cadre de notre démarche qualité, nous souhaitons recueillir vos réclamations éventuelles afin d'améliorer en continu la qualité de notre offre et de nos services. Une réclamation est l'expression d'une insatisfaction. Nous vous invitons à renseigner ce formulaire et à le renvoyer soit par courrier électronique à l'adresse : [contact@afgrenoble.org](mailto:contact@afgrenoble.org) soit par courrier postal à l'adresse suivante avec accusé de réception dans les deux cas :

Alliance Française Grenoble Alpes  
5 rue Beyle Stendhal  
38000 Grenoble

## 1- Identification de la personne déposant une réclamation

NOM :  
PRENOM :  
ADRESSE EMAIL :  
ADRESSE POSTALE :

## 2- Ma réclamation concerne (cochez votre choix)

- L'accueil / administration
- Le département pédagogique (enseignement)
- Autre : précisez .....

## 3- Objet de la réclamation (expliquez le ou les problème(s) que vous rencontrez)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## 4- Avez-vous déjà contacté ou mis au courant l'Alliance Française Grenoble Alpes par un biais divers ? Si oui, le ou lesquels ? Quelles ont été les suites données à cette ou ces démarche(s) ?

.....  
.....  
.....  
.....

Fait à, \_\_\_\_\_ le \_\_\_\_\_  
Signature

Merci de nous transmettre ce formulaire soit par email, en main propre directement à l'accueil ou par voie postale (coordonnées ci-dessous)