

## A votre écoute

**Le Greta de la région havraise est engagé dans une démarche Qualité permanente d'amélioration de ses services.**

Le Greta de la région havraise, soucieux de fournir un service de qualité, s'engage à respecter les exigences fixées par le décret qualité 215-790 du 30 juin 2015, et celles du référentiel AFNOR X50-762, concernant le traitement des réclamations clients.

Toute personne souhaitant faire une réclamation au Greta de la région havraise peut :

1 - Prendre contact avec le conseiller en formation continue ou le coordonnateur en charge de la mise en place de l'action de formation,

2 - Déposer sa demande auprès de nos accueils,

3 - Adresser un courrier circonstancié (en décrivant le plus précisément possible le motif) à l'adresse suivante :

**GRETA DE LA REGION HAVRAISE**

**Service Qualité**

**35, quai de Southampton**

**76600 Le Havre**

4 - Adresser un courriel à Mimoun ZEAF, responsable qualité à l'adresse suivante:

[mimoun.zeaf@ac-normandie.fr](mailto:mimoun.zeaf@ac-normandie.fr)

**Le Greta de la région havraise s'engage à traiter chaque demande et revenir vers le demandeur afin de lui indiquer les mesures d'améliorations apportées.**

