

## 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 termes fixés par la loi du 5 septembre 2018 et l'exigence des référentiels de certification QUALIOPI et de la labellisation EDUFORM, 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 responsable technique de dispositif ou le coordonnateur en charge de la mise en place de l'action de formation ou du bilan de compétences,
- 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.