

# Formulaire de réclamation

Vous rencontrez une difficulté administrative, relationnelle, pédagogique ou autre lors de votre formation à LiL'Langues, veuillez nous en faire part au plus tôt pour que nous puissions tout mettre en œuvre pour améliorer la situation.

## Étapes pour faire une réclamation:

1. Veuillez informer l'accueil dès qu'un problème se présente.
2. Les réclamations seront faites oralement ou par écrit (formulaires disponibles à l'accueil). Elles doivent être précises et identifier la raison exacte de la plainte.
3. L'accueil fera passer la réclamation à la personne responsable.
4. La personne responsable pourra vous recevoir personnellement afin de discuter du problème. Dans tous les cas vous serez informé(e) sous 24 heures.

Il est rappelé que, dans tous les cas, nos conditions générales sont applicables.

## **FORMULAIRE DE RÉCLAMATION (A DÉPOSER A L'ACCUEIL)**

Nom et prénom: .....

Niveau du groupe:.....

Programme suivi:.....

### Objet de la réclamation:

- Niveau du groupe
- Problème relationnel avec le groupe
- Problème relationnel avec l'enseignant
- Problème pédagogique, contenu du cours
- Problème avec l'administration, l'accueil, les services de LiL'Langues
- Problème avec une activité proposée par LiL'Langues
- Problème avec le logement
- Autre: .....

### Veillez détailler (en français ou anglais) votre réclamation:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....