

**Identité du déclarant :**

Nom Prénom : .....  
Adresse : .....  
Code Postal : ..... Ville : .....  
Téléphone : .....  
E-mail: .....

**Réclamation :**

Mode de communication de la réclamation :  
 Vis-à-vis  Téléphone  Courrier  E-mail  
Structure concernée par la réclamation : .....  
Code postal : ..... Ville : .....  
Date et heure des faits : .....  
Lieu des faits : .....

Les faits : .....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Signature

Pièces jointes : .....  
.....  
.....

**Suivi (partie réservée à l'Office de Tourisme) :**

Date de la visée de la fiche par le Référent Qualité de l'Office de Tourisme : .....  
Signature

Date de la visée de la fiche par la directrice de l'Office de Tourisme : .....  
Signature

Date de la transmission à la structure concernée : .....  
Date de la transmission au Groupe Qualité de Destination (GQD) : .....  
Action(s) corrective(s) définies par le GQD : .....

# Comment sont traitées vos réclamations ?

Notre office de tourisme s'est engagé dans une démarche qualité visant à améliorer la qualité de votre accueil et de votre information. Vos suggestions et réclamations nous aideront à mieux répondre à vos attentes.

Visée par le Référent Qualité et par la Directrice de l'office de tourisme, nous nous engageons à prendre votre réclamation en compte et à la transmettre à la structure concernée dans les trois jours. Vous recevrez ensuite un courrier confirmant que vos observations ont bien été prises en compte.



Dépôt de votre suggestion / réclamation à l'Office de Tourisme



Traitement de votre suggestion / réclamation



Envoi de vos observations à la structure concernée par l'Office de Tourisme



Réception de notre courrier de confirmation (votre réclamation/suggestion a été communiquée à la structure concernée et/ou au Groupe Qualité de Destination)



Réception de notre courrier de clôture (actions correctives)

3 jours

15 jours