



## **Plan de gestion des réclamations**

### **Réception d'une réclamation**

La réception d'une réclamation peut se faire par différents moyens :

- Communication orale
- Réponse au questionnaire de satisfaction Opinion System
- Avis Google
- Messagerie ou post Facebook
- Messagerie ou post Instagram
- Courriel
- Téléphone ou SMS

Après étude de la réclamation en fonction de son importance, nous renseignons notre registre des réclamations en précisant :

- Le nom de la personne émettrice
- La date de réception de la réclamation
- Le bureau à l'origine de la réclamation
- L'origine de la réclamation
- L'objet de la réclamation
- La personne désignée responsable
- Le suivi
- L'échéance de l'action d'amélioration

### **Accuser réception de la réclamation**

Nous disposons de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement.

### **Répondre à la réclamation**

Le responsable de l'action mentionnée dans le registre devra tenir le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondre en fonction du délai de mise en œuvre de l'action d'amélioration concernée. Le responsable en question est garant de la mise en œuvre et de la clôture de l'action.