

PROCESS DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

PHASES	DÉROULEMENT
Identifier et enregistrer la réclamation Jour J	<p>Lorsque nous recevons une réclamation par téléphone, nous demandons au réclamant de nous la transmettre par mail et nous lui indiquons oralement la procédure tout en répondant à ses questions d'ordre administratif.</p> <p>Lorsque nous recevons une réclamation par mail, nous la plaçons dans notre dossier « réclamation » afin de garder trace de tous les échanges (dates, nom, motifs, etc)</p>
Accuser réception de la réclamation (J+ 48H)	Nous accusons réception sous 48 heures ouvrées maximum par retour de mail. Si besoin, nous contactons le réclamant par téléphone
Répondre à la réclamation J+ 10 jours ouvrés	Nous traitons la réclamation sous 7 jours ouvrés : demande de pièces complémentaires, justificatifs. Nous nous reportons aux conditions stipulées dans le contrat et proposons notre réponse au réclamant.
Résultat proposition	En cas de refus de la proposition par le réclamant, nous appliquons les termes du contrat Article IX. – Règlement des litiges
Actions correctives Performer nos pratiques professionnelles	A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, nous déterminons et mettons en œuvre des actions correctives.