

## PLAN DE GESTIONS DES RECLAMATION

### RÉCEPTION D'UNE RÉCLAMATION

A réception du formulaire de réclamations (disponible dans nos bureaux et sur notre site internet) => **enregistrement dans le tableau de suivi :**

- *Date*
- *Nom de l'élève*
- *Bureau concerné*
- *Objet*
- *Suivi*

### ACCUSÉ RÉCEPTION DE LA RÉCLAMATION

A compter de la réception de la réclamation => **accusé réception dans les 10 jours ou réponse immédiate**, et mise à jour du tableau de suivi.

## RÉPONSE À LA RÉCLAMATION

Dans un délai maximum de 2 mois à compter de la date de réception de la demande, le client est informé du déroulement du traitement de la réclamation,

Deux cas :

- *Rejet total ou partiel de la demande en lui indiquant les voies de recours possibles (médiateur)*
- *Réponse\* en proposant des solutions*

et mise à jour du tableau de suivi.

La réclamation est conservée et archivée,

## AXES D'AMÉLIORATION

A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiées => **mise en œuvre des actions correctives.**

\* La personne qui répond à la réclamation dispose d'un niveau de qualification suffisant (bonne connaissance des produits/services, des contrats...) et du niveau d'habilitation nécessaire (signature des courriers et geste commercial)