



## **MODALITES DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS**

Tout client aura la possibilité de déposer une réclamation soit par courriel, soit par courrier recommandé.

### **Déroulement du traitement des réclamations :**

1. Réception de la réclamation par mail ou courrier
2. Première analyse pour valider la recevabilité de la réclamation
3. Accusé de réception par mail et information sur le délai de réponse au demandeur
4. Analyse de la réclamation
5. Réponse au demandeur et proposition d'action pour résoudre la réclamation
6. Questionnaire de satisfaction envoyé au demandeur
7. Clôture de la réclamation

