

A METTRE SUR SITE

CRITERE 7-4

PLAN DE GESTION DES RECLAMATIONS

(1 PAGE)

Plan de gestion des réclamations

En cas de réclamation, nous renseignons notre registre...

Réception d'une réclamation

Lorsque nous recevons une réclamation, nous devons renseigner notre registre des réclamations en précisant : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les intervenants et/ou les personnes visées par la réclamation.

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.

Nous mettons à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date à laquelle nous avons accusé réception de la réclamation et nous veillons à son traitement dans les délais impartis.

Répondre à la réclamation

Nous tenons le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondons dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation. Si, dans notre réponse apportée à la réclamation, nous rejetons totalement ou partiellement la demande du client, nous lui indiquons les voies de recours dont il dispose. La personne qui réponds à la réclamation dispose d'un niveau de qualification suffisant (elle a une bonne connaissance des produits, services, contrats,...) et du niveau d'habilitation nécessaire.

Nous mettons à jour notre outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

Performer notre pratique professionnelle

À partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, nous déterminons et mettons en œuvre les actions correctives.