

Traitement des demandes

Réception de la réclamation

Nous accusons réception de la réclamation.
Nous pré-analysons son contenu.
Nous l'enregistrons dans notre système qualité selon sa nature et sa criticité.



Examen et traitement de la réclamation

Nous la transmettons à l'activité concernée.
Nous étudions l'objet de la réclamation afin de d'infirmier ou de confirmer notre responsabilité.
Dans l'affirmative, nous vous proposons des actions à mener et vous les communiquons.
Nous menons les actions adaptées aux causes, à l'étendue et aux conséquences.



Réponse à la réclamation

Nous vous rendons les conclusions après vérification des actions menées.
Nous soldons la réclamation et restons en contact.