Gestion des plaintes et réclamations

<u>De quoi s’agit-il ?</u>

Une PLAINTE = une insatisfaction, une frustration ou un mécontentement à l’égard des services reçus, d’une décision ou d’un comportement perçu comme incorrect.

Une RECLAMATION = une demande formelle d’un service, d’une correction liée à une situation problématique, souvent accompagnée d’une demande de résolution.

Plainte ou réclamation

Par écrit

Par oral

Envoi d’un accusé de réception
+
Traitement, analyse, plan d’actions si besoin

Communication de la réponse au déclarant