**Procédure de gestion des plaintes et réclamation**

Cette procédure concerne la gestion des enregistrements de réclamations et plaintes en provenance de tiers à XXX.  
Une réclamation est l’expression écrite ou réceptionnée par tout moyen traçable, actant du mécontentement d’une relation client, fondée ou non, exprimée par écrit ou par tout moyen traçable, par un tiers, mettant en cause directement ou indirectement XXX et susceptible de porter atteinte à son image ou de comporter un risque financier.

# 1) Réception et enregistrement de la réclamation :

Les réclamations peuvent se présenter sous forme de courrier postal, e-mail ou l’utilisation du formulaire en ligne.  
Chaque réclamation réceptionnée par tout moyen traçable fait l’objet :  
• De l’ouverture d’un dossier  
• D’un accusé de réception dans un délai maximum de 3 jours ouvrables à dater de la réception de la date de la réclamation, à défaut de réponse dans ce délai

# 2) Analyse de la réclamation et de son contexte :

Une reformulation de la réclamation est faite afin de bien cibler ses raisons. Dans le cas d’un courrier ou courriel, un contact est établi par téléphone.

# 3) Traitement et Réponse à la réclamation :

Le traitement de la réclamation doit être effectué dans un délai raisonnable. Pour un traitement simple, le délai de réponse ne doit en aucun cas excéder 7 jours.  
Dans le cas d’une résolution complexe de la réclamation qui entraînerait un délai de traitement plus long, le tiers en est informé par écrit dans les 5 jours en justifiant le retard de la réponse à venir et, en tout état de cause, dans un délai maximum de 1 mois à compter de la réception de la réclamation.

XXX s’engage à :

* Fixer une échéance réaliste en fonction des possibilités
* Agir concrètement en apportant la réponse promise
* Informer le client du suivi.

# 4) Exploitation des réclamations :

Les réclamations feront l’objet :  
– d’un report de leur nombre dans le tableau de bord annuel  
– d’une analyse détaillée des causes afin d’en déduire des solutions sur le long terme  
– de la mise en place d’une action corrective et de la vérification de son efficacité.