

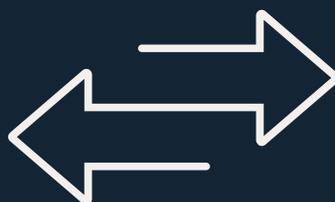
# LES 4 ÉTAPES de la gestion des réclamations



1

## RÉCEPTION

Réception de la réclamation



2

## ENREGISTREMENT

Afin d'assurer le suivi et la traçabilité des réclamations, un registre de suivi est mis en place au sein de l'IFFM. Dès réception de la réclamation, celle-ci est reportée dans notre outil de suivi en indiquant, notamment, les informations suivantes : le contexte et nature de l'insatisfaction, sa description, le but du plan d'action, les ressources, la date de début et la date de fin.

3

## RÉPONSE

Sous 48 heures à compter de la réception de la réclamation :

- une réponse est apportée si son traitement peut être effectué dans ce délai
- un accusé réception de la réclamation est envoyé au client ; celui-ci sera informé du déroulement du traitement de sa réclamation et du délai imparti pour y répondre.

4

## ET ENSUITE...

À partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, l'IFFM détermine et met en œuvre les actions correctives.

En cas de réclamation par téléphone, un mail de confirmation sera envoyé au client pour lui confirmer la prise en compte de sa réclamation.