Réception d'une plainte et/ou réclamation écrite (courrier, mail, portail adhérent)

↓

Toute réclamation / plainte est transmise au Service Relation Adhérents (SRA).

↓

Réception et enregistrement de la plainte par le Service Relation Adhérents (SRA).

↓

Un mail ou un courrier est envoyé, par le SRA, à l'adhérent/salarié/représentant du personnel dans les 5 jours ouvrés, l'informant du traitement de sa plainte et/ou réclamation.

↓

Une enquête interne est menée par le SRA (analyse des causes, mises en œuvres d'actions correctives au besoin).

↓

Le SRA répond sous AR ou mail à l'adhérent/salarié/représentant du personnel dans les 10 jours ouvrés qui suivent le courrier informatif.

↓

La plainte et/ou réclamation, ainsi que la réponse apportée, sont présentées en interne en Comité des Vigilances.

↓

Une copie de la plainte et/ou réclamation ainsi que de la réponse apportée, sont enregistrées dans le dossier de l'adhérent/salarié.