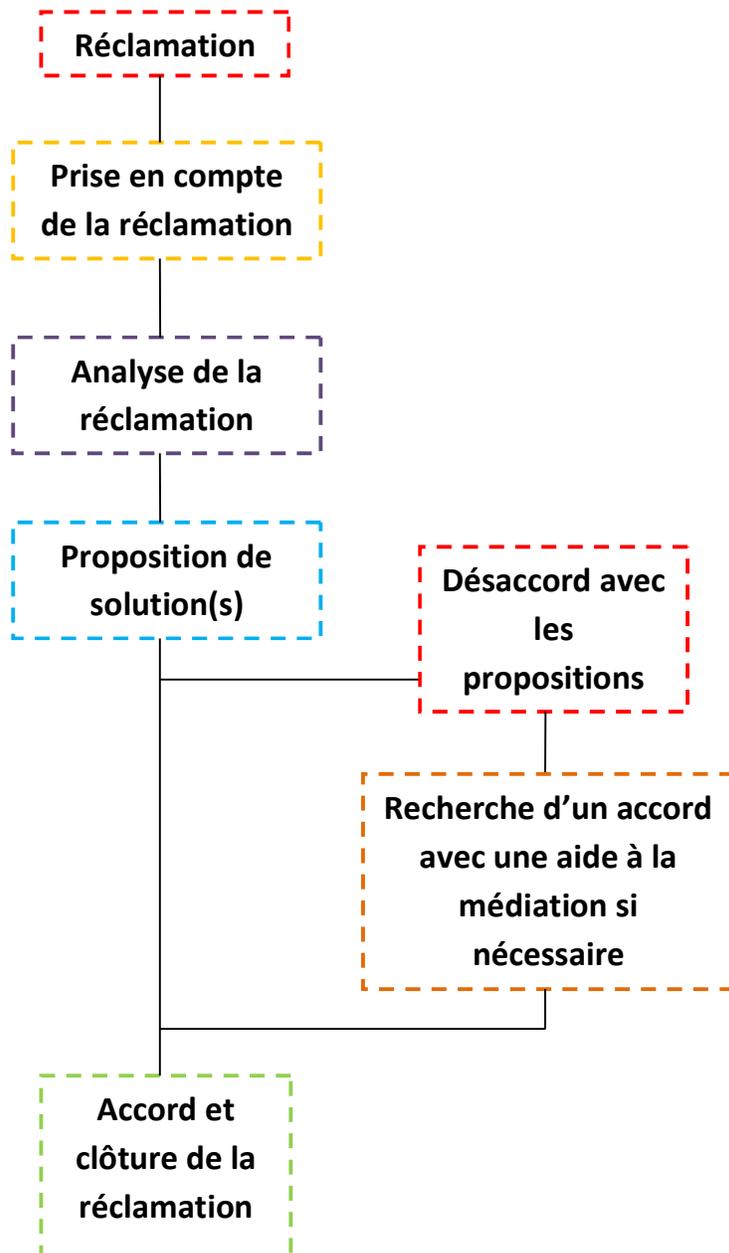




## 7\_4 Gestion des réclamations

---

### Processus de gestion des réclamations :



## Procédure de gestion des réclamations :

### **1. Prise en compte de la réclamation :**

La prise en compte de la réclamation pourra se faire via les différents vecteurs de communication.

- ✓ oralement, de vive voix ou par téléphone.
- ✓ écrite, par courrier ou par mail.

Dans tous les cas cette réclamation devra être communiquée au dirigeant afin qu'il prenne en compte l'information.

**Le choix de communication par écrit sera privilégié en cas de manque de respect (communication non respectueuse, insultes, menaces, confrontation physique...)**

### **2. Analyse de la réclamation :**

L'analyse de la réclamation sera faite dans les plus brefs délais après avoir repris contact si nécessaire avec le demandeur pour l'informer de la prise en charge de sa demande. L'analyse et la recherche de solutions sera réaliser en concertation et avec la validation du dirigeant.

### **3. La proposition de solution(s) :**

Une proposition de solution(s) sera faite au plus vite au demandeur, dans le but de trouver rapidement un accord. La proposition retenue sera, tant que possible, en faveur du client.

Dans le cadre de la gestion des réclamations, la résolution des problèmes est importante, mais la réactivité l'est tout autant. Si le problème signalé par le client n'a pas de solution immédiate, il lui sera proposé une solution de contournement en attendant la résolution finale du problème.

### **4. En cas de désaccord :**

S'il n'est pas possible de trouver un accord, une médiation sera alors engagée avec le soutien d'un médiateur (voir la liste auprès de la mairie de Mauléon).

### **5. En cas d'accord :**

En cas d'accord la solution sera mise en place dans les plus brefs délais pour obtenir entière satisfaction du client.

**Fidéliser est une action prioritaire pour la structure ECMC. Pour réussir cette mission, il convient déjà de satisfaire ceux qui nous font confiance aujourd'hui.**