

Procédure de gestion des réclamations

DIFFUSION	APPLICATION
Directions d'agence & RAA Direction générale Directions fonctionnelles	Cette procédure s'applique à l'ensemble des agences

1. Objet

Cette procédure a pour but de définir comment sont gérés la réception et le traitement des réclamations.

Voir le document « Comment bien gérer les réclamations/ non-conformités / situations d'urgence / félicitations » qui reprend en détail l'explication de cette procédure.

2. Délais de traitement

La prise en compte de la réclamation doit être notifiée au plaignant au maximum dans les **10 jours** ouvrés suivant sa réception.

L'étude de la réclamation et les actions proposées en réponse doivent être précisées dans les plus brefs délais.

Toutes les réclamations doivent faire l'objet d'un suivi qui se traduira par une réponse écrite.

Dans le cas des réclamations relatives à la chaîne de contrôle PEFC, l'ensemble des pièces du dossier seront conservées (dans la GED ou dans le dossier physique) pendant 5 ans minimum.

Objectif du groupe ALLIANCE : Répondre à toutes les réclamations écrites et orales

