



Traitement des réclamations

Que vous soyez adhérent, salarié ou instances représentatives du personnel, si vous souhaitez émettre une réclamation, voici les différentes étapes.

Sont exclues de cette procédure les réclamations portant sur les avis médicaux dont les voies de recours sont uniquement celles définies par le Code du Travail (art L 4624.7)

1



ENVOI DE LA RÉCLAMATION

Transmettez nous votre réclamation en utilisant l'onglet de notre site internet*



3



ANALYSE

Une analyse est initiée (un complément d'information peut ou être demandé afin de mieux comprendre le contexte)

5



RÉPONSE AU RÉCLAMANT

Nous vous adressons un réponse vous informant du traitement de votre réclamation et nous procédons à sa traçabilité

2



RÉCEPTION ET ENREGISTREMENT

Votre réclamation est enregistrée et nous vous adressons un accusé de réception

4



TRAITEMENT

Le traitement est défini ainsi que les actions correctives et/ou préventives mises en place

6



ÉVALUATION

Une évaluation est réalisée :

- sur les actions correctives
- sur les délais de réponses