

Critère 7.4 :

Gérer les réclamations

Vérifier l'existence d'un plan de gestion des réclamations. Par exemple :

mise à disposition des modalités de recueil, accusé de réception, délai de réponse, délai de traitement des réclamations, etc.

Les modalités de recueil sont indiquées sur l'avant dernier slide de la brochure ainsi que dans le modèle de règlement intérieur