

Procédure de Gestion des Réclamations

MAI 2022

TABLE DES MATIERES

1.	OBJET DE LA PROCEDURE	3
2.	ACTIVITES DE LA SOAGA	3
3.	RESPONSABLES DU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS	3
4.	PROCESSUS DE TRAITEMENT DE LA RECLAMATION	4
4.1	Définition de la notion de plainte et / ou réclamation	4
4.2	Procédure de soumission des réclamations	4
4.3	Procédure de résolution des réclamations	4
4.4	Suivi de la réclamation	5
4.5	Réponse à la réclamation	6
4.6	Conciliation auprès du CREPMF	6
5.	AMELIORATION DE LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE	7
6.	COMMUNICATION D'INFORMATIONS AU CREPMF	8
7.	VERIFICATION DE L'APPLICATION DE LA PROCEDURE	8
8.	DATE D'EFFET ET MODIFICATIONS	8
	ANNEXE 1 : ACCUSE DE RECEPTION	9
	Ajouter modèle accusé de réception	9
	ANNEXE 2 : REGISTRE DES RECLAMATIONS	9