

POLITIQUE DE GESTION DES RECLAMATIONS

GRETA AISNE

Le Greta Aisne dispose d'un dispositif de gestion des réclamations (bénéficiaires, commanditaires et du personnel). Ce procédé a pour vocation de traiter efficacement, en toute transparence et équitablement l'ensemble des sollicitations.

Une réclamation se traduit à l'aide d'un moyen traçable (courrier, mail, appel, bilan, enquête, fiche d'amélioration), actant des remarques d'un bénéficiaire, client ou personnel sur la mise en œuvre d'une prestation.

Cette réclamation est transmise au responsable qualité. Elle est traitée dans un délai maximum d'un mois et analysée avec les membres de l'équipe de direction.

Jean-Christophe STORZ

Chef de l'établissement support du GRETA Aisne