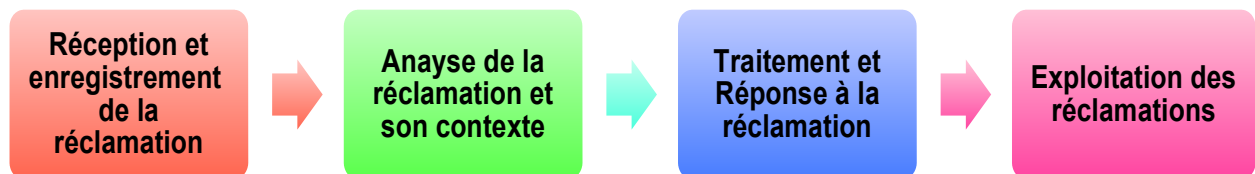


PROCÉDURE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

Cette procédure concerne la gestion des enregistrements de réclamations en provenance de tiers au Phénix Institut.

Une réclamation est l'expression écrite ou réceptionnée par tout moyen traçable, actant du mécontentement d'une relation client, fondée ou non, exprimée par écrit ou par tout moyen traçable, par un Tiers, mettant en cause directement ou indirectement le Phénix Institut et susceptible de porter atteinte à son image ou de comporter un risque financier.

Principales étapes du traitement des réclamations :



1) Réception et enregistrement de la réclamation :

Les réclamations peuvent se présenter sous forme de courrier postal, fax, e-mail, téléphone ou du formulaire en ligne.

Chaque réclamation réceptionnée par tout moyen traçable fait l'objet :

- D'un enregistrement dans le tableau prévu à cet effet et de l'ouverture d'un dossier
- D'un accusé de réception dans un délai maximum de 3 jours ouvrables à dater de la réception de la date de la réclamation, à défaut de réponse dans ce délai

2) Analyse de la réclamation et de son contexte :

Une reformulation de ce qui a été compris est faite afin de bien cibler la raison de la réclamation. Dans le cas d'un courrier ou courriel, un contact est établi par téléphone. Le Phénix Institut procède ensuite à la recherche d'informations.



3) Traitement et Réponse à la réclamation :

Le traitement de la Réclamation doit être effectué dans un délai raisonnable. Pour un traitement simple, le délai de réponse ne doit en aucun cas excéder 7 jours.

Dans le cas d'une résolution complexe de la Réclamation qui entraînerait un délai de traitement plus long, il convient d'en informer le Tiers par écrit dans les 5 jours en justifiant le retard de la réponse à venir et, en tout état de cause, dans un délai maximum de 1 mois à compter de la réception de la réclamation.

Le Phénix Institut s'engage à :

- **Fixer une échéance réaliste** en fonction des possibilités (qui fait quoi, quand)
- **Agir concrètement** en apportant la réponse promise
- **Inform**er le client du suivi.

4) Exploitation des réclamations :

Les réclamations feront l'objet :

- d'un report de leur nombre dans le tableau de bord annuel
- d'une analyse détaillée des causes afin de ne plus reproduire le problème
- de la mise en place d'une action corrective (processus d'amélioration continue) et de la vérification de son efficacité.