

Procédure de traitement des réclamations

Réception d'une réclamation

L'adresse de réclamation ouverte à toute personne est service.qualite@gmba.fr.

Toute réclamation orale ou écrite est portée à la connaissance de la Secrétaire Générale de GMBA, qui est responsable de son enregistrement et de son traitement. Dans le cas d'une réclamation orale, le réclamant est invité à formuler sa plainte par écrit à l'aide de l'adresse email ci-dessus pour s'assurer de la bonne compréhension des éléments avant toute prise en compte.

Recevabilité

A réception de la réclamation, la Secrétaire Générale est responsable de la collecte et de l'analyse de toutes les informations nécessaires permettant de procéder à sa recevabilité.

Si la réclamation est jugée recevable, alors les actions à mettre en place sont définies avec le personnel ayant les compétences, l'indépendance et l'impartialité nécessaires. Les actions correctives et préventives sont enregistrées sur le tableau de synthèse qualité. Dès lors, GMBA accuse réception de la réclamation et informe le réclamant des actions qui ont été décidées.

Si la réclamation était jugée non recevable, alors un courrier de réponse serait adressé au réclamant pour lui signifier la position de GMBA au regard de sa demande.

Traitement

Lorsque les actions mises en œuvre ont été évaluées comme efficaces, GMBA adresse un courrier pour signifier à la personne le solde de sa réclamation.