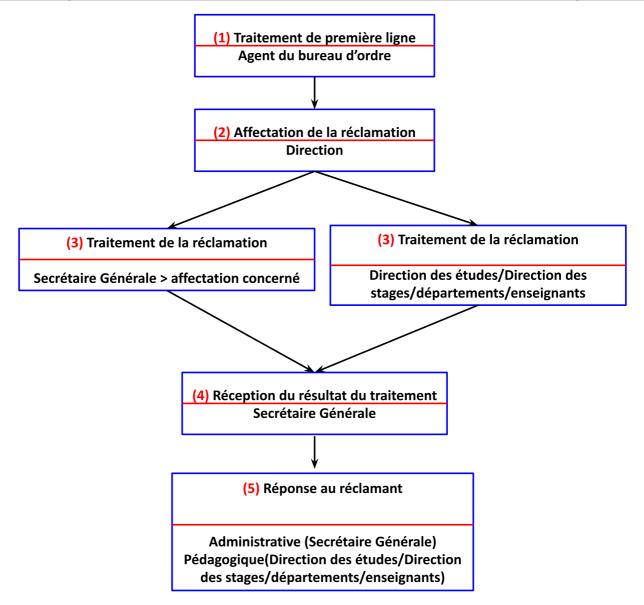


INSTRUCTION Traitement des réclamations en backoffice

Réf: ID.080

Version:01



l'agent du bureau d'ordre affecte à Chaque réclamation un identifiant unique au format suivant : xx/2022, exemple : 05/2022. Le numéro est initialisé à 01 à chaque début d'année

L'identifiant unique est utilisé dans tous les échanges relatifs à la réclamation

- (1) le traitement de première ligne de la réclamation consiste à l'affectation d'un identifiant unique, l'envoi de l'accusé de réception, l'enregistrement de la réclamation dans le registre des réclamation.
- (2) l'analyse de la réclamation pour voir si elle est avérée ou nom et l'affectation de la réclamation à une personne pour la traiter.
- (3) Si la réclamation concerne la partie administrative elle est affectée à un agent de l'administration et si elle est de nature pédagogique elle est affectée à un responsable de département

Texte de l'accusé de réception par Email

Objet : Accusé de réception relatif à votre réclamation N° xx/2022

Bonjour,

Nous accusons réception de votre réclamation en date du xx/xx/2022.

Votre réclamation a été enregistrée sous le numéro xx/2022 qui sera son identifiant unique à utiliser dans toutes les correspondances relatives à cette réclamation

Nous nous engageons à traiter cette réclamation dans les plus brefs délais et vous communiquer notre réponse par E-mail ou par tout autre moyen laissant une trace écrite.

Cordialement.