



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 non 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.