

PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Etape 1

Dépôt de la réclamation

Vous pouvez déposer votre réclamation par écrit *via* l'un des canaux suivants :

- En ligne, en remplissant le formulaire disponible sur intermetra.fr en cliquant sur le bouton "Nous contacter"

- Par mail à l'adresse :

qualite@intermetra.asso.fr

- Par courrier à l'adresse :

Intermétra, Résidence Halley, 4 rue

Camille Vergoz, 97404 Saint-Denis Cedex

Etape 2

Réception et enregistrement

Votre réclamation est réceptionnée et enregistrée dans notre logiciel qualité.

Etape 3

Accusé de réception

Un accusé de réception vous est envoyé par courrier ou par mail dans un délai de 8 à 10 jours à compter de la réception de votre réclamation.

Etape 4

Analyse et traitement

Nous vous contacterons si nécessaire pour obtenir des informations complémentaires.

Nous procédons à :

- l'identification de la nature de la réclamation,
- la désignation de l'équipe en charge de :
 - l'élaboration du plan d'action,
 - la définition des mesures correctives,
 - la rédaction de la réponse à vous adresser.

Etape 5

Réponse

Une réponse vous est envoyée.

Etape 6

Clôture du dossier

Votre dossier est clôturé et archivé dans notre système.

Etape 7

Suivi et amélioration continue

Toutes les réclamations font l'objet d'un suivi et d'une analyse périodique, dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de nos services.