

Décrire les modalités de traitement des réclamations de toutes les parties prenantes

Notre plan de gestion des réclamations :

Réception de la réclamation, utilisation d'un registre.

Nous tenons à répondre immédiatement à la réclamation du candidat ou à défaut, nous disposons de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accusé réception.

Nous devons tenir le candidat informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondre dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation.

Si, dans notre réponse apportée à la réclamation, nous rejetons totalement ou partiellement la demande du candidat, nous devons lui indiquer les voies de recours dont il dispose.