**Processus de traitement des plaintes - Guy Duval Inc.**

 **Soumission de la plainte** :

Les plaintes peuvent être soumises par e-mail à l’adresse suivante : catherine.chevrier@guyduval.com. Les plaignants doivent fournir des détails complets, y compris leur nom, les circonstances de la plainte et toute information pertinente.

Un accusé de réception sera envoyé pour confirmer que la plainte a été reçue.

**Évaluation initiale par Catherine Chevrier** :

Madame Chevrier, désignée comme responsable du traitement des plaintes, effectuera une évaluation préliminaire de la plainte pour déterminer sa nature et son urgence.

La plainte sera attribuée à un membre spécifique du personnel ou à une équipe compétente en fonction de la nature de la plainte.

**Enquête et Suivi** :

L’équipe chargée mènera une enquête approfondie sur la plainte et fournira des mises à jour régulières à Catherine Chevrier. Celle-ci assurera le suivi de l’enquête jusqu’à sa résolution.

Catherine Chevrier maintiendra une communication constante avec le plaignant, l’informant de l’état d’avancement de l’enquête et fournissant des éclaircissements au besoin.

**Résolution de la Plainte** :

Une fois l’enquête terminée, des mesures correctives seront mises en œuvre conformément aux conclusions. Catherine Chevrier communiquera les résultats au plaignant.

Une surveillance post-résolution sera effectuée pour s’assurer que les actions correctives sont efficaces et pour prévenir de futures occurrences similaires.

**Documentation et rapport :**

Toutes les étapes du processus, de la plainte à la résolution, seront soigneusement documentées. Des rapports périodiques sur les plaintes seront générés pour l’analyse continue et l’amélioration du processus. L’objectif de ce processus est de garantir une gestion efficace et transparente des plaintes, tout en mettant l’accent sur la résolution rapide des problèmes et la satisfaction des plaignants.