

GESTION DES RECLAMATIONS

1. GENERALITES

1.1. Contexte

Dans le cadre de notre Système Qualité, l'exploitant de l'aérodrome met en place une gestion centralisée des réclamations faites par les clients de l'aéroport.

1.2. Domaine d'application

L'objet de la présente procédure est de définir les modalités de traitement des réclamations par le service Qualité de SENA.

L'objectif est de s'assurer que l'Aéroport de NIMES dispose d'une procédure efficace en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par des clients et enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue de son traitement.

Principes directeurs permettant de créer les conditions d'un traitement efficace des réclamations :

- **Visibilité** : les clients doivent savoir comment et où formuler une réclamation
- **Accessibilité** : le processus de traitement des réclamations doit être facilement accessible à tous les réclamants
- **Réactivité** : il convient d'accuser réception immédiatement de chaque réclamation auprès du réclamant.
- **Frais** : les frais relatifs au processus de traitement des réclamations ne doivent pas incomber au réclamant.
- **Approche orientée client** : l'entreprise doit encourager les retours d'informations, y compris les réclamations, et démontre par ses actions son engagement à résoudre les réclamations.
- **Amélioration continue** : il convient que l'amélioration continue du processus de traitement des réclamations soit un objectif permanent de l'entreprise.

2. GESTION

Le service Qualité réceptionnera et enregistrera toutes les réclamations, quel qu'en soit le support (téléphone, mail, courrier, répondeur, site internet...)

Toutes les réclamations arrivant dans les services seront systématiquement redirigées vers le service Qualité de l'Aéroport de NIMES.

La prise en compte de la réclamation par le service Qualité de l'Aéroport de NIMES sera effectuée dans un **délai de 5 jours** via une réponse adressée au client (téléphone, mail, courrier d'attente au réclamant pour accuser réception).

Toute réclamation fait l'objet d'une réponse écrite dans un délai de **quinze jours** calendaires à compter de sa réception. Ce délai de 15 jours pourra être augmenté en fonction de la nature de la réclamation et des possibilités de résolution de la réclamation avec obligation pour le responsable Qualité de tenir le client informé de l'évolution de son dossier.

Le service Qualité transmettra pour traitement au responsable de service concerné, les réclamations qui sortent de sa compétence. Un point sera réalisé pour chaque service lors des réunions de service trimestrielles.

GESTION DES RECLAMATIONS

