

Procédure Uniforme pour les Réclamations

Chers adhérents et salariés,

Dans une démarche d'amélioration continue visant à optimiser la qualité de nos services et la satisfaction de nos membres, nous avons mis en place une procédure uniforme pour le traitement de toutes vos réclamations.

Nous tenons à vous informer que, pour assurer un traitement efficace et centralisé, toutes vos demandes, quel que soit leur nature ou leur objet, doivent être soumises par voie électronique. Veuillez adresser vos réclamations à l'adresse e-mail suivante :

reclamation@istfecamp.fr

Cela inclut, mais sans s'y limiter :

- Les demandes relatives aux services proposés.
- Les réclamations concernant la facturation.
- Les rendez-vous proposés pour le suivi médical.
- Les suggestions d'amélioration.
- Toute autre demande nécessitant une intervention ou une réponse de nos services.

Pourquoi cette procédure ?

La mise en place de cette adresse e-mail unique vise à :

- Garantir une traçabilité optimale de chaque demande.
- Accélérer le temps de réponse grâce à un circuit de traitement dédié (réponse sous maximum 30 jours)
- Assurer une gestion homogène et équitable de toutes les réclamations.
- Faciliter le suivi de votre dossier par nos équipes.

Nous vous remercions par avance de votre coopération et de votre compréhension. Cette démarche est essentielle pour nous permettre de continuer à vous offrir un service de qualité et adapté à vos besoins.