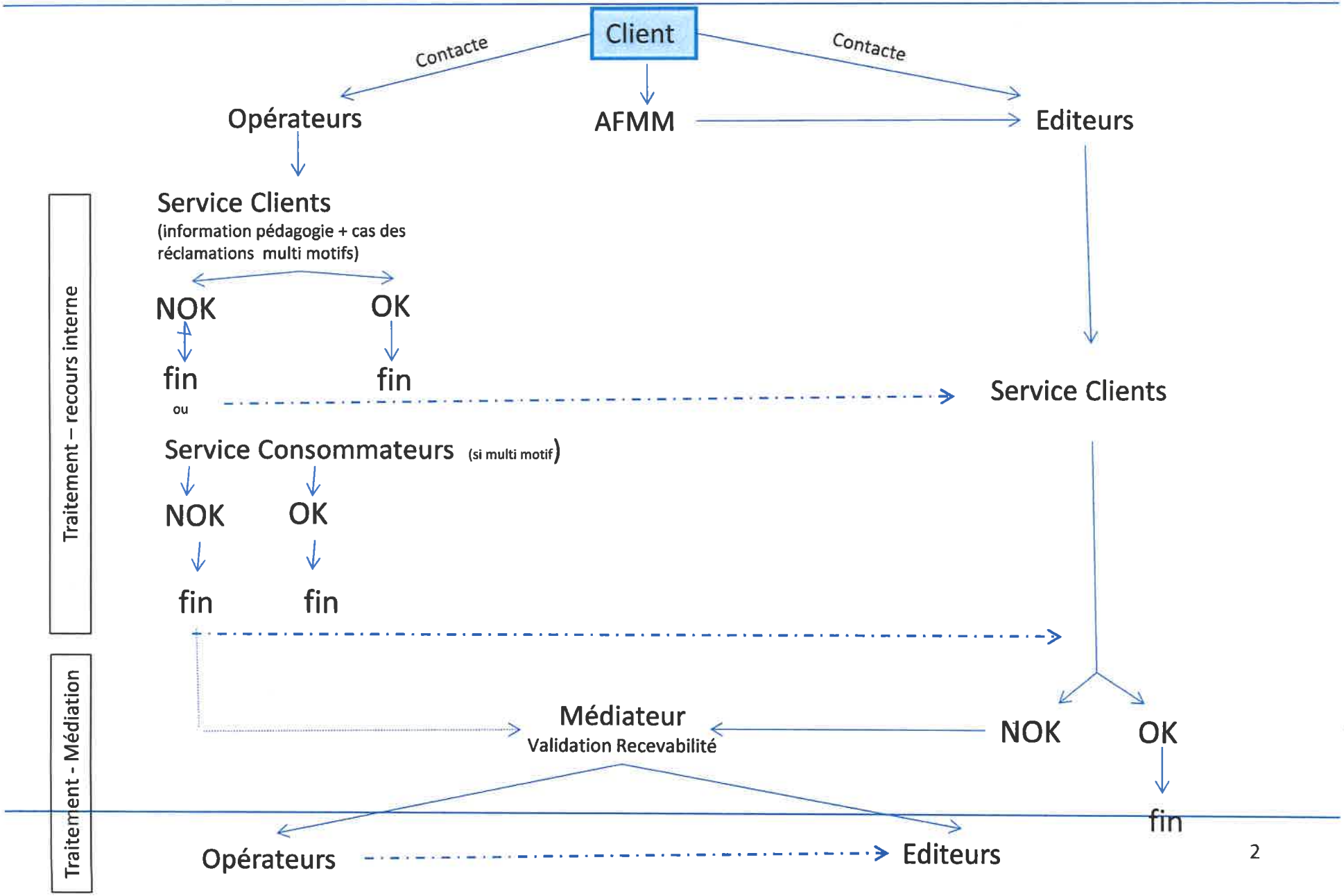
Client
Contacte
Contacte
Opérateurs
AFMM
Editeurs
Traitement – recours interne
Service Clients
(information pédagogie + cas des réclamations multi motifs)
NOK
OK
fin
fin
ou
Service Clients
Service Consommateurs (si multi motif)
NOK
OK
fin
fin
Traitement - Médiation
Médiateur
Validation Recevabilité
NOK
OK
fin
Opérateurs
Editeurs