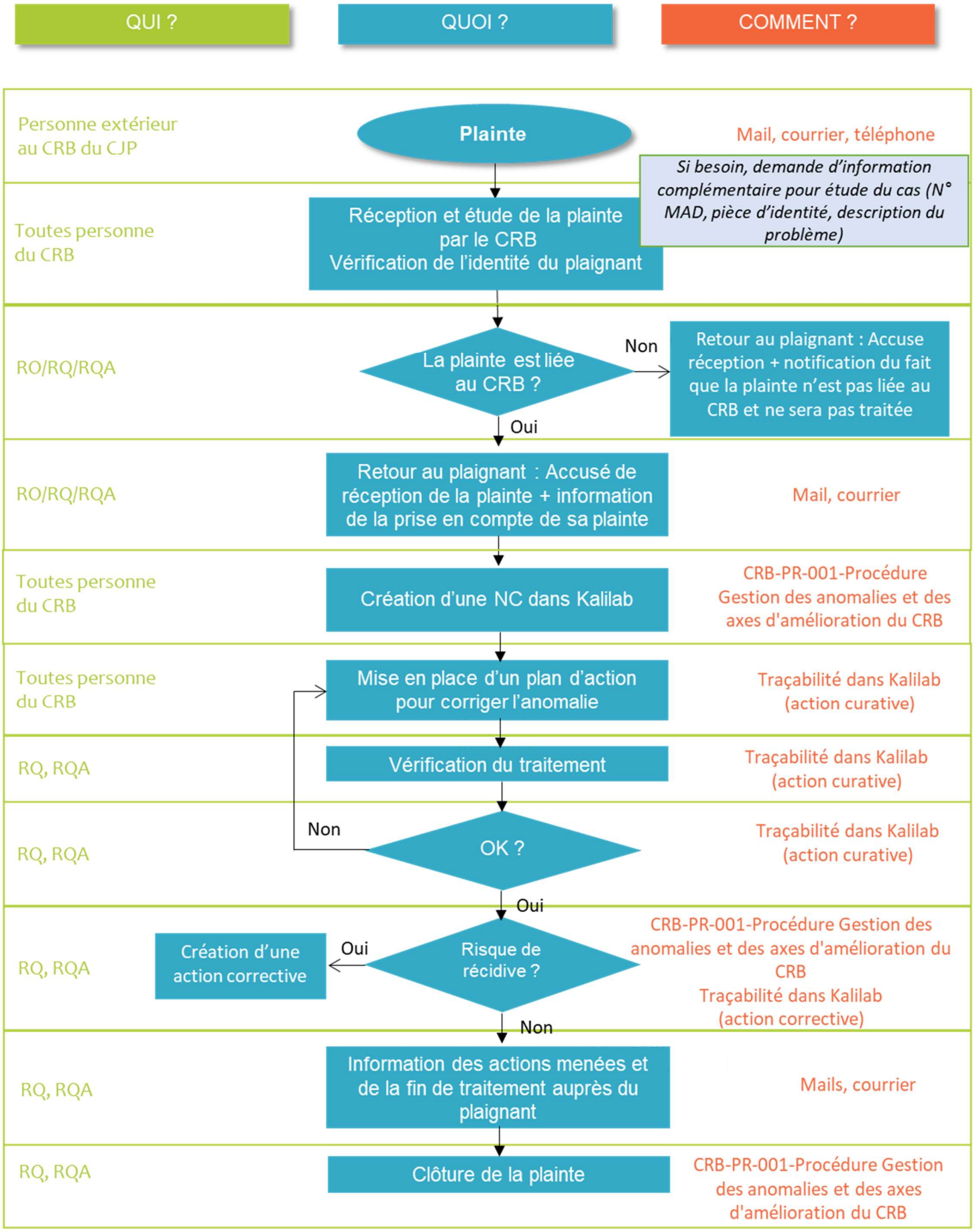Procédure pour le dépôt, réception et traitement d'une plainte /réclamation