

Procédure de gestion des réclamations :

1) Identification du problème

Etape 1

- Exposition des faits
 - Qui sont les acteurs des faits ?
- De quels faits parlons nous précisément ?
 - Dans quel lieu est apparu le problème ?
- A quels moments s'est manifesté le problème ?
 - Combien de personnes sont concernées ?

Etape 2

- Exposition des conséquences
- Quelles sont les conséquences ?
- Pourquoi ces conséquences ?

Etape 3

- Exposition de la situation satisfaisante voulu
- Quelle est la situation satisfaisante souhaitée ?

2) Causes et Solutions

ETAPE 4

- Recherche des causes
- Quelle est la cause première ?
 - Pourquoi ?

Etape 5

- Recherche et mise en oeuvre de la solution
- Quelles solutions peuvent être proposées ?
 - Quelles sont les solutions possibles ?
- Comment mettre en oeuvre l'action corrective ?
 - Mise en oeuvre de l'action corrective

Etape 6

- Mesurer l'efficacité de l'action corrective
 - Période d'observation
- Investigations pour vérifier si le problème ne se reproduit pas