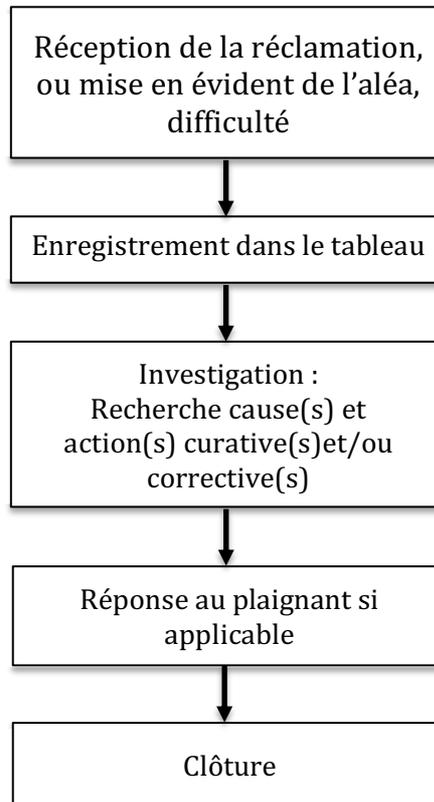


PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS, ALEAS, DIFFICULTES

■ Présentation du document

Cette procédure est le document de base qui permet de fixer les différentes étapes de traitement d'une réclamation, aléa, difficultés.



Réception de la réclamation, aléa, difficulté :

- a) **Réclamation, aléa, difficulté exprimé à l'orale** : Demander de remplir le formulaire afin de formaliser le problème et enregistrer dans le tableau de suivi.
- b) **Réclamation, aléa, difficulté exprimé à l'écrit (exemple : mail)** : Prendre contact avec la personne pour compléter le formulaire afin de formaliser le problème et enregistrer dans le tableau de suivi.
- c) **Réclamation, aléa, difficulté exprimé par le formulaire** : Enregistrer dans le tableau de suivi et accuser réception au plaignant si applicable

- 1) Effectuer la recherche de cause.
- 2) Rechercher les action(s) curative(s)/corrective(s)
- 3) Déterminer la personne en charge de l'action ainsi qu'une échéance réaliste
- 4) Informer l'émetteur de la réponse si applicable
- 5) Clôturer la réclamation, aléa, difficulté dans le tableau

Faire une étude régulière du tableau de suivi afin de mettre en évidence les problèmes récurrents et d'établir un plan d'action.