



Gestion des réclamations

Etape 1

Exposition des faits

Qui sont les acteurs des faits?
Dans quel Lieu est apparu le problème?
A quels moments s'est manifesté le problème?
Combien de cas sont concernés?

Etape 2

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

Etape 3

Exposition de la situation satisfaisante voulu
Quel est la situation satisfaisante souhaitée?

Etape 4

Recherche des causes
Quelle est la cause première ?
Pourquoi ? Le pourquoi doit être décliné 5 fois afin de ne pas s'arrêter sur la première cause proposée

Etape 5

Recherche et mise en oeuvre de la solution
Quelles solutions peuvent être proposées ?
Quelles sont les solutions possibles ?
Comment mettre en oeuvre le solution ?
Mise en oeuvre de la solution

Etape 6

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

