



# Gestion des réclamations

## **Etape 1 : Communication du litige**

Envoi de la demande par courrier recommandé à l'adresse 3C Auto école 84 rue Louise Bruneau 91120 Palaiseau ou par mail à [autoecole3c@gmail.com](mailto:autoecole3c@gmail.com)

Dès réception du courrier nous vous transmettrons une réponse sous 7 jours ouvrés.

## **Etape 2 : 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 3 : Exposition des conséquences**

Quelles sont les conséquences ?

Pourquoi ces conséquences ?

## **Etape 4 : Exposition de la situation satisfaisante voulue**

Quelle est la situation satisfaisante souhaitée ?

## **Etape 5 : 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 6 : Recherche et mise en œuvre de la solution**

Quelles solutions peuvent être proposées ?

Quelles sont les solutions possibles ?

Comment mettre en œuvre la solution ?

Mise en œuvre de la solution

## **Etape 7 : Mesurer l'efficacité de l'action corrective**

Période d'observation

Investigation pour vérifier si le problème ne se reproduit pas