



## PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Réception de la réclamation,  
ou mise en évident de l'aléa,  
difficulté

Enregistrement dans le tableau

Investigation :  
Recherche cause(s) et action(s)  
curative(s)et/ou corrective(s)

Réponse au plaignant si  
applicable

Clôture

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