



GESTION DES RECLAMATIONS



1^{er} NIVEAU

Des fiches de réclamations est en accès libre dans la salle de code et à l'accueil.

Les bénéficiaires peuvent y inscrire librement leurs réclamations.

2^{ème} NIVEAU

Les fiches de réclamations sont visées mensuellement par le responsable de service.

3^{ème} NIVEAU

Les réclamations relevées sont traitées à l'appui d'une procédure de « maîtrise des activités non conformes », dans le cadre du système management qualité d'ALFA.

Cet outil permet de :

- ➔ Identifier la nature de la réclamation :
 - Une insatisfaction client
 - Ou un dysfonctionnement
 - Ou une non-conformité
- ➔ Analyser la réclamation :
 - Contexte
 - Cause
- ➔ Choisir le traitement à effectuer :
 - Actions correctives
 - Ou préventives
 - Assurer le suivi de la réclamation
 - Vérifier l'efficacité de l'action mise en œuvre

N° Agrément AES : i 17 027 000 10

ALFA 9 Rue des Carreaux - BP 112 - 27201 VERNON CEDEX - Tél : 02.32.71.21.45 - E-mail : courriel@association-alfa.fr

SIRET : 339 210 924 000 33 - APE 9499 Z