



# GESTION DES RECLAMATIONS

## 1<sup>er</sup> 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<sup>ème</sup> NIVEAU

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

## 3<sup>ème</sup> 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 25 027 0001 0

Campus de l'espace, 1 avenue Hubert Curien, 27200 VERNON - Tél : 02.32.71.21.45 - E-mail :

courriel@association-alfa.fr SIRET : 339 210 924 000 41- APE 9499 Z