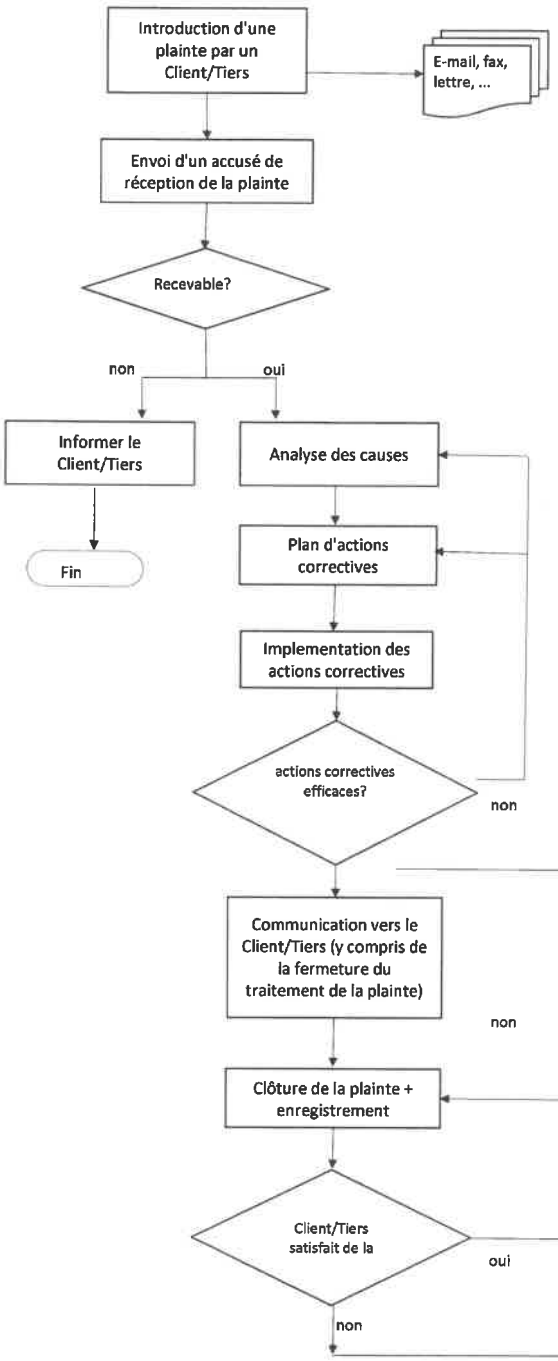
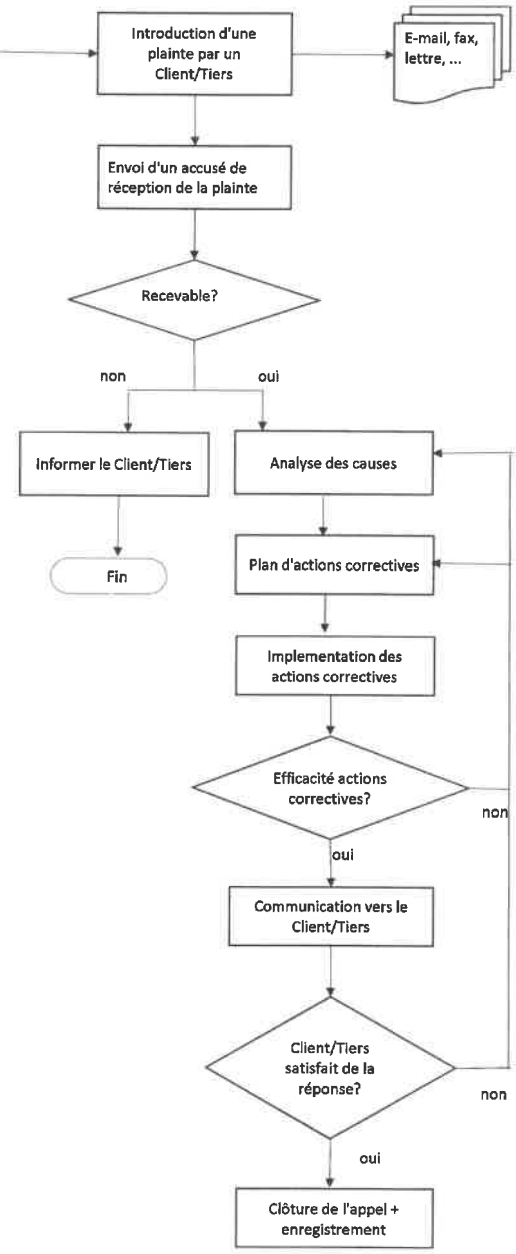

Introduction d'une plainte par un Client/Tiers
E-mail, fax, lettre, ...
Envoi d'un accusé de réception de la plainte
Recevable?
non
oui
Informer le Client/Tiers
Fin
Analyse des causes
Plan d'actions correctives
Implementation des actions correctives
actions correctives efficaces?
non
Communication vers le Client/Tiers (y compris de la fermeture du traitement de la plainte)
non
Clôture de la plainte + enregistrement
Client/Tiers satisfait de la
oui
non


Introduction d'une plainte par un Client/Tiers
E-mail, fax, lettre, ...
Envoi d'un accusé de réception de la plainte
Recevable?
non
oui
Informer le Client/Tiers
Fin
Analyse des causes
Plan d'actions correctives
Implementation des actions correctives
Efficacité actions correctives?
non
oui
Communication vers le Client/Tiers
Client/Tiers satisfait de la réponse?
non
oui
Clôture de l'appel + enregistrement