

7.4 – Description les modalités de traitement des réclamations de toutes les parties prenantes

Identification du problème :

étape 1 :

Exposition des faits
Qui sont les acteurs des faits ?
De quels faits parlons-nous précisément ?
Dans quel Lieu est apparu le problème ?
A quels moments s'est manifesté le problème ?
Combien de cas sont concernés?

étape 2 :

Exposition des conséquences
Quelles sont les conséquences ?
Pourquoi ces conséquences ?

étape 3 :

Exposition de la situation satisfaisante voulu
Quel est la situation satisfaisante souhaitée?

étape 4 :

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

étape 5 :

Recherche et mise en œuvre de la solution
Quelles solutions peuvent être proposées ?
Quelles sont les solutions possibles ?
Comment mettre en œuvre le solution ?
Mise en œuvre de la solution

étape 6 :

Mesurer l'efficacité de l'action corrective
Période d'observation
Investigation pour vérifier si le problème de se reproduit pas