

# THÈME : RÉCLAMATIONS ET ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES

## Critère 3.12.3 - Impératif

Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.



## Décryptage des attendus

- Pour chaque plainte, les professionnels concernés sont informés et sollicités afin d'y apporter une réponse
- Les actions correctives sont réfléchies et discutées en équipe
- La mise en place des actions correctives est effective.



## Éléments d'évaluation

- Les professionnels analysent les plaintes et les réclamations en équipe.
- Les professionnels mettent en place des actions correctives.



## Focus sur les éléments de preuves



- Traçabilité de réunions d'équipe mentionnant l'étude des plaintes et réclamation
- Plan d'actions existant
- Traçabilité de mise en œuvre des actions