

Checklist d'auto-contrôle — Indicateur 31

Traitement des difficultés, réclamations et aléas

Indicateur à non-conformité majeure : les modalités doivent être formalisées ET mises en œuvre. À traiter en priorité.

Période contrôlée	
Support (procédure / registre)	
Date du contrôle	
Contrôleur	André Debaisieux

A. Modalités formalisées

Élément	Ce qui est attendu	Statut	Emplacement / observation
Procédure de traitement	Une procédure de traitement des réclamations, difficultés et aléas est formalisée.	☐ Conforme ☐ À revoir	
Information des parties prenantes	La possibilité de faire une réclamation est portée à connaissance (site, livret, supports).	☐ Conforme ☐ À revoir	
Circuit défini	Le circuit est défini : destinataire, délai de réponse, étapes de traitement.	☐ Conforme ☐ À revoir	

B. Registre et traces

Élément	Ce qui est attendu	Statut	Emplacement / observation
Registre des réclamations	Un registre des réclamations et difficultés existe (date, objet, traitement, clôture).	☐ Conforme ☐ À revoir	
Traces de traitement	Les traces de traitement existent (réponse au réclamant, actions engagées).	☐ Conforme ☐ À revoir	
Gestion des aléas	Les aléas survenus en cours de prestation sont consignés et traités.	☐ Conforme ☐ À revoir	

C. Exploitation et disponibilité

Élément	Ce qui est attendu	Statut	Emplacement / observation
Lien avec l'amélioration	Les réclamations alimentent la démarche d'amélioration continue (indicateur 32).	☐ Conforme ☐ À revoir	
Dispositif prêt	En l'absence de réclamation : le dispositif existe et est opérationnel (registre à blanc, procédure prête).	☐ Conforme ☐ À revoir	

D. Distinction

Élément	Ce qui est attendu	Statut	Emplacement / observation
Distinction indicateur 32	Le traitement de la réclamation (31) est distinct de l'action d'amélioration qui en découle (32).	☐ Conforme ☐ À revoir	

Conclusion du contrôle

Dispositif conforme à l'indicateur 31 ?	☐ Oui	☐ Non
Actions correctives à mener :		