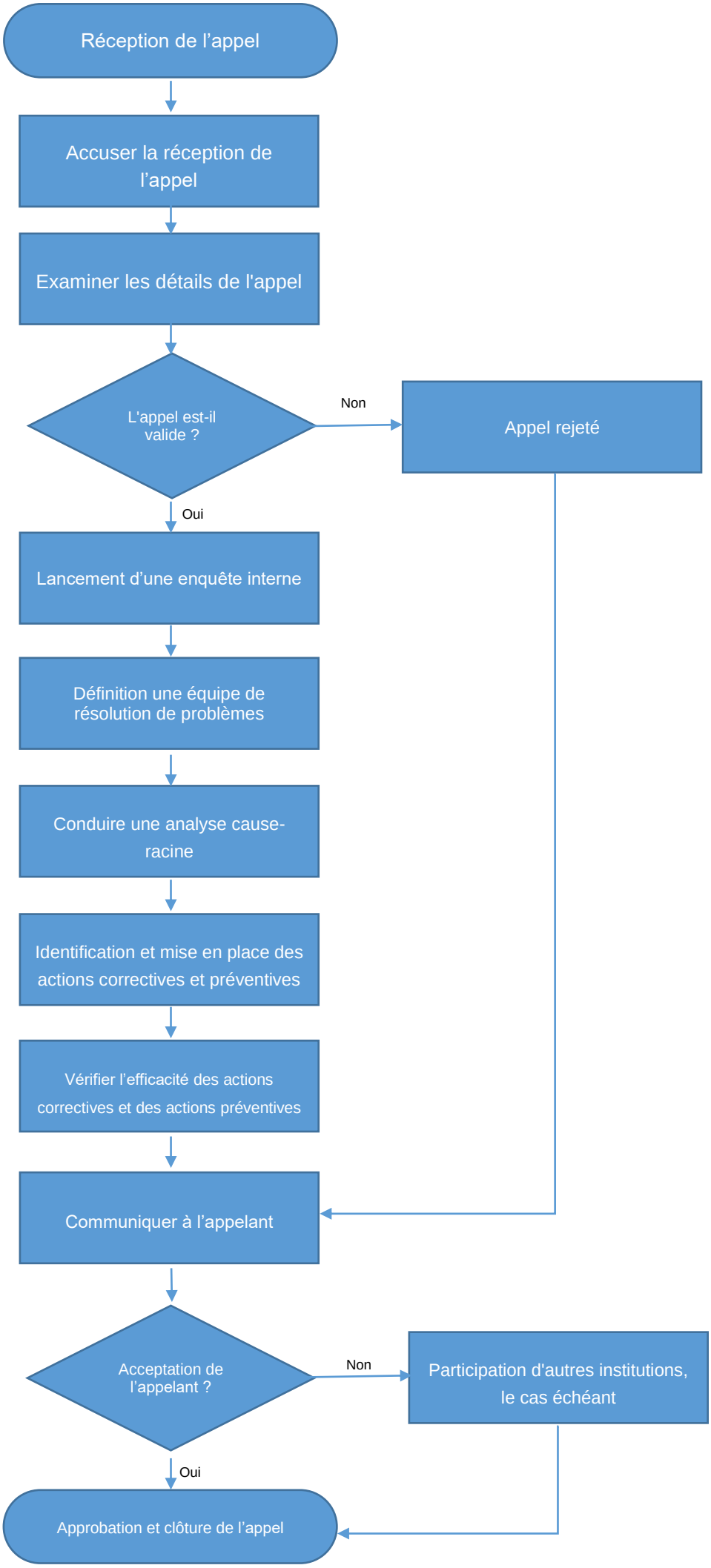
Réception de l'appel
Accuser la réception de l'appel
Examiner les détails de l'appel
L'appel est-il valide ?
Non
Appel rejeté
Oui
Lancement d'une enquête interne
Définition une équipe de résolution de problèmes
Conduire une analyse cause-racine
Identification et mise en place des actions correctives et préventives
Vérifier l'efficacité des actions correctives et des actions préventives
Communiquer à l'appelant
Acceptation de l'appelant ?
Non
Participation d'autres institutions, le cas échéant
Oui
Approbation et clôture de l'appel