

La présente procédure a pour objectif de décrire le traitement des appels et des plaintes clients.

## DÉFINITIONS :

- **Appel** : demande adressée par le fournisseur de l'objet de la vérification / validation auprès de l'organisme de vérification / validation pour que cet organisme reconsidère une décision déjà prise relative à cet objet.
- **Plainte** : expression d'une insatisfaction, d'une plainte, autre qu'un appel, émise par une personne ou une organisation auprès d'un organisme de validation/vérification, relative aux activités de cet organisme, à laquelle une réponse est attendue.

## RÉCEPTION :

- Tout inspecteur réceptionne les appels et les plaintes (courrier, fax ou téléphone).
- Celui-ci transmet la fiche d'enregistrement appels et plaintes client (E51) à la Direction, après avoir complété :
  - ✓ la date,
  - ✓ le nom du client,
  - ✓ la nature de la prestation,
  - ✓ le département,
  - ✓ la date de réalisation de la prestation,
  - ✓ le motif de la réclamation client.
- L'un des directeurs confirme par écrit aux autres directeurs l'appartenance de l'appel ou de la plainte à son département.
- L'Inspecteur, réceptionneur de l'appel ou de la plainte, confirme la réception de l'appel ou de la plainte au client concerné.
- Il conserve par ailleurs un exemplaire de la fiche d'enregistrement appels et plaintes client (E51).

La présente procédure a pour objectif de décrire le traitement des appels et des plaintes clients.

### ANALYSE :

- La description et la cause de l'appel ou de la plainte sont établies conjointement par les membres de la direction.
- Si cet appel ou cette plainte engendre une action corrective, ces éléments sont reportés dans le tableau de bord des actions correctives (E91).

### MODE OPÉRATOIRE :

- Les actions correctives sont décidées par la Direction. Lorsqu'un membre de la Direction est impliqué de façon opérationnelle dans la validation / vérification concernée par l'appel ou la plainte, la décision est prise par les autres membres de la Direction. Dans tous les cas, la personne ayant analysé l'appel ou la plainte ne pourra pas être celle qui décidera de l'action à mettre œuvre. Le suivi est effectué grâce au tableau de bord des actions correctives (E91).
- Après analyse des appels et des plaintes, une réponse est apportée au client et retranscrite dans la fiche d'enregistrement appels et plaintes client (E51).
- Lorsque le différend avec le client est résolu, la fiche d'enregistrement des appels et plaintes client (E51) est clôturée.

### CONSERVATION :

Les réclamations des clients (mail, courrier, fax) ainsi que les fiches d'enregistrement appels et plaintes client (E51) sont conservées pendant 10 ans.