

Procédure des réclamations-appels



« *Reconnaitre votre valeur, mesurer votre performance* »



1. Version en vigueur

N° de version	Modification(s) apportée(s)
V1	Document d'origine

2. Objet

Cette procédure définit les modalités d'enregistrement, d'analyse, de traitement des réclamations et appels au sein de Acuria Inspection.

Elle s'applique à tous les courriers, mails, appels téléphoniques ou observations émanant des clients de Acuria Inspection (de manière directe ou indirecte).

L'analyse et la décision prises à la suite d'une réclamation client ne donne lieu à aucune action discriminatoire.

3. Responsabilités

La gestion de cette procédure ainsi que la vérification de son application incombent à la Direction. Acuria Inspection est responsable de la collecte et de la vérification des informations collectées, ainsi que de toutes les décisions à tous les niveaux du processus de traitement des réclamations et appels.

La décision à signifier au plaignant est examinée et approuvée par une ou des personnes n'ayant pas été impliquée(s) dans les activités d'évaluation à l'origine de la réclamation ou de l'appel.

4. Destinataires

La description du processus de traitement des réclamations et appels est à disposition de toute partie intéressée sur demande, conformément à la norme ISO/IEC 17020 en vigueur.

5. Définitions

Une « réclamation » est l'expression d'une insatisfaction émise par une personne ou une organisation auprès d'un organisme d'inspection, relative aux activités de cet organisme, pour laquelle une réponse ou une solution est attendue.

Les réclamations peuvent être exprimées de plusieurs façons : par courrier, mail, appel téléphonique ou par des observations lors d'une évaluation.

Un « appel » est l'expression d'une insatisfaction d'un client ayant formulé une réclamation ou une plainte à la suite de laquelle une réponse a été apportée mais qui fait l'objet d'un désaccord avec ladite décision.

6. Documents de référence

- Norme ISO/IEC 17020 ;
- Suivi des réclamations et appels (INS SRA 1) ;
- Procédure de maîtrise des documents et des enregistrements (INS PMDE 1) ;
- Revue de Direction (INS RDD 1) ;
- Formulaire de déclaration et de suivi des non-conformités (INS FDSNC 1).

7. Procédure de gestion des réclamations et appels

Étape n°	Description	Rôles	Supports
1	Réception de la réclamation / appel. Afin que la demande soit traitée par Acuria Inspection, celle-ci doit être formulée par écrit (mail, courrier, formulaire de contact). La réclamation peut aussi être remontée par un évaluateur.	Acuria Inspection	Mail/Courrier/Appel
2	Enregistrement de la réclamation dans le tableau de suivi des réclamations et appels (INS SRA 1), en précisant la nature de la réclamation/ de l'appel, les parties prenantes concernées, les prestations concernées, sa priorité, son état, la date de début de la réclamation, l'échéance, le taux d'achèvement, les modalités de traitement, les résultats et décisions prises et enfin les mesures d'amélioration. À ce niveau, il est primordial d'analyser la demande et de déterminer si la demande est liée à l'activité d'inspection et, le cas échéant, déterminer s'il s'agit d'une non-conformité. Le cas échéant, une fiche de non-conformité est ouverte. Le traitement de la demande est assuré par le/la Responsable Technique (non impliqué(e) dans la relecture du rapport) ou par le/la Responsable Qualité ou par le/la Chargé(e) Qualité. Si le client évalué fait appel après la remise du rapport d'évaluation, alors l'évaluateur doit faire remonter l'information à Acuria Inspection. Acuria Inspection l'enregistre dans le tableau de suivi, envoie un accusé de réception au client et prend immédiatement contact avec celui-ci et les évaluateurs, afin de comprendre la raison de l'appel. Une solution sera trouvée avec la garantie que toute action appropriée a été entreprise.	Responsable Technique	Tableau de suivi des réclamations et appels (INS SRA 1) Fiche de déclaration de suivi des non-conformités (INS FDSNC 1)
3	Traitement de la demande dans les meilleurs délais. La décision signifiée au client est prise et approuvée par des personnes n'ayant pas été impliquées dans l'activité d'inspection liée à la réclamation. En cas d'éléments manquants à la compréhension, Acuria Inspection contacte par téléphone le client afin de clarifier sa réclamation ou son appel. Une fois la réclamation traitée, la demande est clôturée, ainsi que la fiche de non-conformité et le client en est informé.	Responsable Technique	Mail/Courrier/Téléphone
4	Si Acuria Inspection n'est pas en mesure d'apporter une réponse dans un délai de 7 jours, il est indispensable d'envoyer un courrier /	Responsable Technique	Mail/Courrier/Téléphone

	courriel au client pour le tenir informé de l'avancement du traitement de sa demande.		
5	Si aucune des solutions proposées par Acuria Inspection ne satisfait le client et/ou s'il s'agit d'un conflit, Acuria Inspection peut faire intervenir un médiateur. (cf. Conditions Générales de Services – INS CGS 1)	Direction	Médiateur
6	Un rendez-vous sera fixé avec un médiateur auquel Acuria Inspection sera convié.	Direction	Médiateur
7	Si aucun accord n'est trouvé, Acuria Inspection se tourne vers une autorité compétente.	Direction	En fonction de l'autorité compétente
8	Analyse annuelle des réclamations et appels via la Revue de Direction	Direction	Revue de Direction (INS RDD 1)

8. Utilisation des réclamations et appels

L'enregistrement des réclamations permet à Acuria Inspection d'assurer l'amélioration continue de la qualité de service et de mettre en place des actions correctives et préventives.

Les données récoltées sont analysées lors de l'élaboration de la Revue de Direction annuelle. Elles permettent de suivre les réclamations récurrentes et d'y apporter des solutions adaptées.