

 QUALI-BORDEAUX Organisme d'inspection	PROCEDURE	P-RCLI-M
	RECLAMATIONS CLIENTS ET RECOURS	

SOMMAIRE

1- Objet et Champ d'application.....	p 2
2- Documents de référence et documents associés.....	p 2
3- Déroulement.....	p 3
3.1- Les réclamations.....	p 3
3.1.1- Origine des réclamations.....	p 3
3.1.2- Enregistrement, traitement et suivi.....	p 3
3.2- Recours.....	p 4

Version	Date	Approuvée par	Objet de la modification
M	04/10/2021	E. BAROUILLET 	Révision annuelle

 QUALI-BORDEAUX Organisme d'inspection	PROCEDURE	P-RCLI-M
	RECLAMATIONS CLIENTS ET RECOURS	

1- Objet et Champ d'application

Cette procédure a pour objet la description de la gestion des réclamations clients ainsi que des recours (appels au sens de la norme) des opérateurs, du traitement de la réclamation ou du recours aux suites données et à la conservation de ces informations.

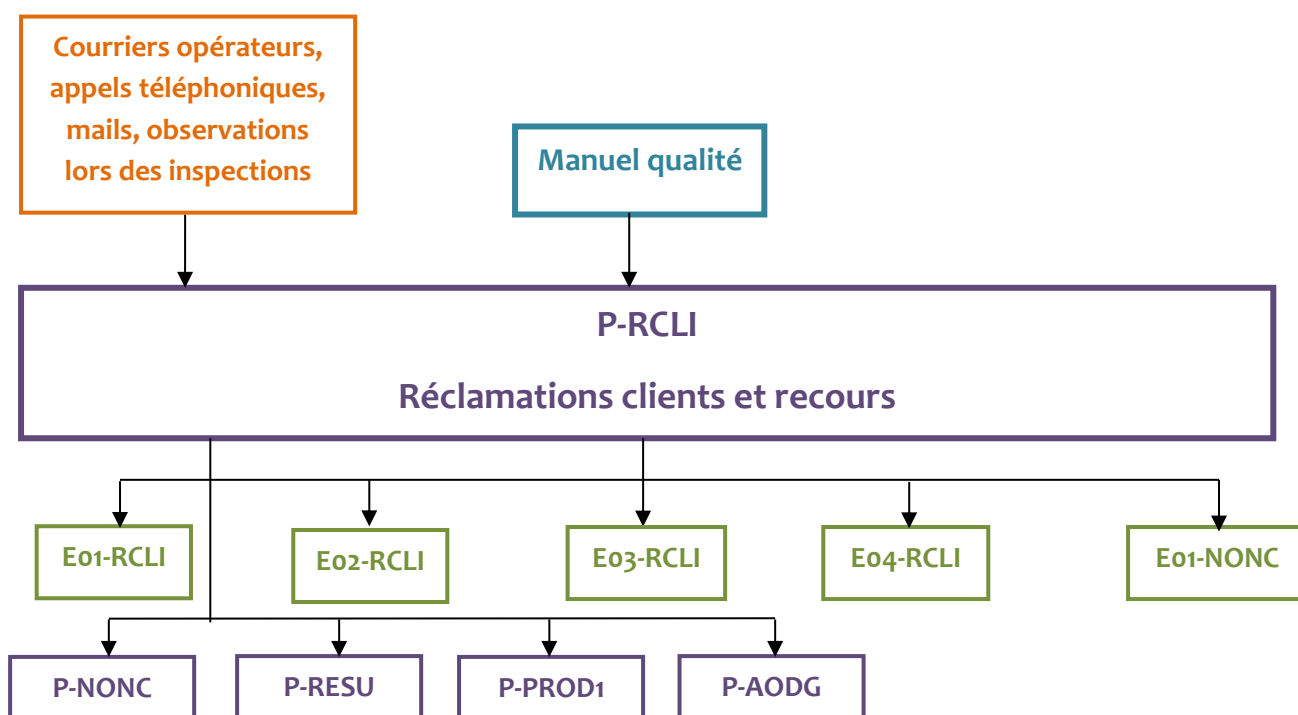
Elle s'applique à tous les courriers, mails, appels téléphoniques ou observations des opérateurs, clients de Quali-Bordeaux.


Cette procédure est mise à disposition de tous les opérateurs contrôlés par Quali-Bordeaux sur simple demande ou téléchargeable sur le site internet de Quali-Bordeaux www.qualibordeaux.org.

L'analyse et les décisions prises suite à une réclamation clients ou à une demande de recours ne donne lieu à aucune action discriminatoire.

2- Documents de référence et documents associés.

A leur dernier indice :



	PROCEDURE	P-RCLI-M
	RECLAMATIONS CLIENTS ET RECOURS	

3- Déroulement

3.1- Les réclamations

Définition : Expression d'une insatisfaction, autre qu'un recours, émise par une personne ou une organisation auprès d'un organisme d'inspection, relative aux activités de cet organisme, pour laquelle une réponse est attendue.

3.1.1- Origine des réclamations

Les réclamations peuvent être décelées de plusieurs façons :

- par un courrier
- par un mail
- par un appel téléphonique
- par des observations lors d'une inspection

Les courriers

Les courriers sont réceptionnés par la secrétaire accueil qui les transmet au Directeur de Quali-Bordeaux.

Les mails

Les mails d'opérateurs peuvent arriver potentiellement sur toutes les boîtes mails. Une copie du mail devra être transmise au responsable hiérarchique pour traitement et à la responsable qualité pour le suivi de la réclamation.

Les appels téléphoniques

La secrétaire accueil (ou l'assistante de Direction) est chargée de noter sur l'enregistrement « *accueil téléphonique* » **E02-RCLI**, le nom des opérateurs qui appellent soit pour une demande d'information soit pour une réclamation.

Dans ce dernier cas, la secrétaire accueil (ou l'assistante de Direction) fait une copie de l'enregistrement et la transmet à la responsable qualité pour le suivi de la réclamation.


Observation d'un opérateur lors d'une inspection

Les opérateurs et/ou les ODG sont susceptibles de faire une réclamation lors d'une inspection sur le terrain. Pour ce faire, une zone d'observation leur est réservée sur le rapport d'inspection.

L'agent d'inspection fait alors une copie de cette zone d'observation si elle fait l'objet d'une réclamation et la transmet à la responsable qualité pour le suivi de la réclamation.

3.1.2- Traitement Enregistrement, et suivi

Toutes les réclamations sont traitées.

 QUALI-BORDEAUX Organisme d'inspection	PROCEDURE	P-RCLI-M
	RECLAMATIONS CLIENTS ET RECOURS	

Seul le Directeur ou la Responsable qualité peuvent juger de la décision et du traitement de la réclamation afin de garantir la non-implication dans les activités d'inspection.

Ils jugent alors, au cas par cas, de la nécessité de donner, à l'opérateur ou à l'ODG, une réponse par courrier ou par téléphone, et de lui indiquer, par la même, la décision prise ainsi que le traitement à donner quant à sa réclamation.

Dans tous les cas (qu'il y ait non-conformité ou pas), une copie du courrier et de la réponse est alors transmise à la responsable qualité pour assurer le suivi des réclamations.

Les copies des réclamations sont archivées dans un classeur « Réclamations clients » et un enregistrement **E01-RCLI Réclamations clients** est tenu à jour par la responsable qualité.


Cet enregistrement indique :

- le n° de la réclamation
- le nom de l'opérateur
- la date
- si la réclamation est liée à l'activité d'inspection
- s'il s'agit d'une non-conformité effective (réelle) ou pas
- l'objet de la réclamation
- le traitement éventuel (courrier de réponse, non-conformité ...)
- le processus concerné
- l'ODG concerné

Lorsque le pilote du processus définit qu'il s'agit d'une non-conformité effective, la réclamation est reportée dans le *Tableau récapitulatif des non-conformités et actions en cours* **E01-NONC** et est traitée conformément à la procédure de *Maîtrise des non-conformités P-NONC*.

S'il ne s'agit pas d'une non-conformité, les données récoltées (objet et processus concerné) nous permettront d'analyser et de suivre les réclamations récurrentes.

Ce suivi sera fait en Comité de pilotage et/ou Revue de direction afin de déterminer s'il y a nécessité de planifier une ou plusieurs actions d'amélioration.

 QUALI-BORDEAUX Organisme d'inspection	PROCEDURE	P-RCLI-M
	RECLAMATIONS CLIENTS ET RECOURS	

3.2- Recours (ou appels)

Définition : Demande adressée par le fournisseur de l'objet de l'inspection auprès de l'organisme d'inspection pour que cet organisme reconsidère une décision déjà prise relative à cet objet. Contestation d'un résultat d'inspection.

3.2.1- Origine

Tous les recours ou appels contre les résultats d'inspections sont envoyés par les opérateurs à Quali-Bordeaux dans les 10 jours ouvrés suivant la date de notification du résultat de l'inspection par retour de la fiche de manquement (**E03-RCLI, E06-RCLI ou E07-RCLI**).

3.1.2- Enregistrement, traitement et suivi

A réception de la demande de recours ou appels, le Directeur, ou en cas d'absence la responsable qualité (sauf si elle a réalisée elle-même l'inspection) analyse, traite et juge de l'acceptabilité du recours et s'il y a lieu de réaliser une nouvelle inspection.

En cas de non-recevabilité, il mentionne sur la fiche de manquement « **RECOURS NON ACCEPTE** ». Tout recours non-accepté sera enregistré dans le tableau **E01-RCLI Réclamations clients**.

La mention « **RECOURS ACCEPTE** » sera indiquée en cas de recevabilité.

Il transmet l'enregistrement ensuite à la personne concernée pour traitement de la décision. Dans tous les cas, le recours sera traité par un agent d'inspection qui n'a pas réalisé la première inspection afin de s'assurer de l'impartialité de la décision du recours.

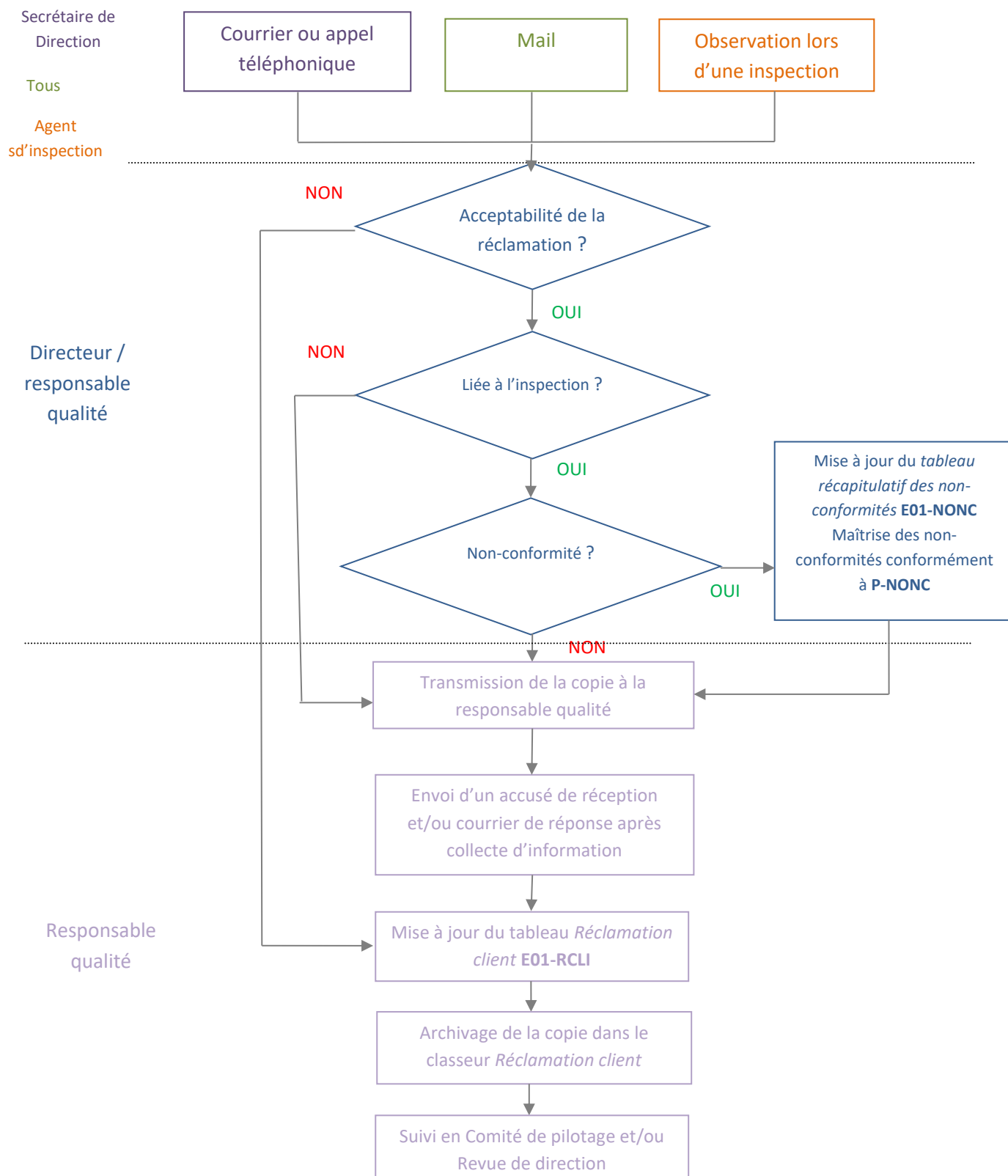
Le tableau d'échange des résultats d'inspection avec les services de l'INAO récapitule tous les résultats et notamment les recours acceptés des opérateurs (traitement et suivi).

Les modalités de traitement des recours sont décrites dans les procédures métier **P-RESU Traitement des résultats**, **P-PRODr Traitement des rapports d'inspection** et **P-AODG Audit des Organismes de Défense et de Gestion**.

En fonction du résultat du recours et notamment lorsque le résultat du recours infirme le résultat de la 1^o inspection, le pilote du processus définit s'il s'agit d'une non-conformité effective ou pas, la non-conformité est reportée dans le *Tableau récapitulatif des non-conformités et actions en cours* **E01-NONC** et est traitée conformément à la procédure de *Maîtrise des non-conformités* **P-NONC**.

Le suivi de ces recours et des résultats des nouvelles expertises est suivi en Comité de pilotage et/ou Revue de Direction.

Logigramme des réclamations clients



Logigramme des recours (appels)

