

N°exemplaire	Révision	destinataire	Visa/date
1/1	2.3	Responsable qualité Pilote	
Première édition entrée en vigueur le 06-2009		Edition actuelle entrée en vigueur le 04-2019	
Rédacteur	Réviseur	Approbateur	Revu le :
Le 04/04/2019, I.Méleuc	Le ,	Le , C.Coupez	

Objet : Maintenir une bonne image de l'entreprise, même vis-à-vis d'un client mécontent. Traiter mieux et plus rapidement les réclamations. Préserver l'avenir, conserver le client, faire d'un client mécontent, un client satisfait.

ETAPES	Responsable	Document / Moyens	Description
<pre> graph TD Start([Réclamations]) --> Info[Information du client] Info --> Enreg[Enregistrement] Enreg --> Trans[Transmission] Trans --> Act[Actions immédiates] Act --> Ecart{Fiche d'écart} Ecart -- non --> Ecart2[Fiche d'écart] Ecart -- oui --> Mesures[Mesures correctives] Ecart2 --> Mesures Mesures --> Dec[Décision] Dec --> Resp[Réponse au client] Resp --> Effic{Efficacité} Effic -- Non --> Mesures Effic -- oui --> Cloture([Clôture]) </pre>	<p>Secrétaire-Directeur</p> <p>Tous</p> <p>responsable</p> <p>responsable</p> <p>responsable</p> <p>responsable</p> <p>responsable</p> <p>Personne non impliquée dans la réclamation</p> <p>responsable</p> <p>Directeur</p> <p>RQ, responsable</p> <p>RQ</p>	<p>Ecoute E1P1M Conditions générales de vente des prestations E1 SC</p> <p>Ecoute E1P1M</p> <p>Ecoute E1P1M</p> <p>Fiche d'écart E1P3P</p> <p>Ecoute E1P1M Fiche d'écart E1P3P</p> <p>Ecoute E1P1M</p> <p>Ecoute E1P1M</p> <p>Ecoute E1P1M</p> <p>Ecoute E1P1M</p>	<p>Les conditions générales de vente informent le client des moyens d'expression de son insatisfaction (Oral, écrit, téléphonique ou télématique).</p> <p>Celle-ci sera transcrite sur le fichier écoute en mentionnant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La date et visa du réceptionnaire • La provenance • Le nom et N° adhérent du réclamant. • La description de la réclamation avec, si concernés, l'identification des échantillons et des essais. La réclamation doit être bien identifiée, sinon il est indispensable de demander des compléments d'informations pour éviter tout malentendu. Elle doit être bien fondée (vérification des preuves et de la sincérité du client). • Le processus • Le responsable concerné <p>Toute réclamation est immédiatement portée à la connaissance d'un responsable qui vise la colonne transmission ;</p> <p>Le responsable concerné mentionne, sur le fichier écoute, les actions pouvant être engagées.</p> <p>Il effectue une investigation afin de justifier la réponse du laboratoire (cette investigation peut le cas échéant conduire à de nouveaux essais ou à la création d'une fiche d'écart).</p> <p>Procédure « Maitrise des Travaux non conformes » P3P</p> <p>Les mesures correctives prises par le laboratoire, sont mentionnées sur la fiche d'écart si elle existe ou sur le fichier écoute.</p> <p>La décision est prise selon le résultat des mesures correctives par une personne non impliquée dans la réclamation</p> <p>La réponse, donnant la position du laboratoire, est apportée au réclamant. Cette réponse est notée sur le fichier écoute accompagnée du visa de la personne apportant la réponse. Tous les ans, le directeur envoie un courrier aux clients ayant montré le plus d'insatisfactions.</p> <p>Tous les deux mois environ, le responsable qualité vérifie les réclamations en cours afin de suivre leur évolution. Il s'assure de la mise en place des mesures décidées et de leur efficacité en liaison avec le responsable. Il s'assure de la mise à jour éventuelle de documents ou de l'analyse des risques et opportunités</p> <p>Si l'efficacité des mesures n'est pas démontrée, recommencer la recherche de mesures correctives.</p> <p>Lorsque la réponse a été apportée au client, la colonne « Fin » du fichier écoute est remplie.</p>