

EMETTEUR : Ikram DICH

OBJET :

Cette procédure décrit la méthodologie à suivre en cas de réclamation client ou d'un Appel
Elle permet ainsi de répondre aux questions

- Q - Quoi : objet, action, phase, opération.
- Q - Qui : parties prenantes, acteurs, responsables.
- O - Où : lieu, distance, étape.
- Q - Quand : moment, planning, durée, fréquence.
- C - Comment : matériel, équipement, moyens nécessaires, manières, modalités, procédures.
- P - Pourquoi : motivations, motifs, raisons d'être, etc

REFERENCES :

ISO 9001 version 2015
ISO 17020 version 2012
Manuel Qualité à la dernière version




Date	Révision	Rédacteur	Vérificateur	Approbateur	Modification
20/12/2024	01	I.DICH 	Nawfel 	I.DICH 	Première édition Séparation des deux procédures : Gestion des Non-conformité et réclamation

Table des matières

I. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION	3
II. DOCUMENTS DE REFERENCE	3
III. RESPONSABILITES	3
IV. Définitions :	3
V. Mode opératoire du traitement d'une réclamation / Appel Client :	4
VI. Réclamation client Appel dans le cas du processus inspection :	5

I. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Ce document présente les dispositions de gestion des réclamations et appels clients dans le cadre du processus inspection.

II. DOCUMENTS DE REFERENCE

ISO 17020 :2012- Évaluation de la conformité - Exigences pour le fonctionnement de différents types d'organismes procédant à l'inspection

ISO 9001 :2015- Systèmes de management de la qualité - Exigences

Manuel Qualité de CIW

III. RESPONSABILITES

Cette procédure est sous la responsabilité de la direction de Consulting Inspection Welding et le responsable qualité.

IV. Définitions :

- **Non-conformité** : non observation d'une exigence Opération, technique ou organisationnelle, présentant un écart par rapport aux exigences du système de management de la qualité ou aux résultats attendus.
- **Réclamation** : expression d'une insatisfaction ou d'un mécontentement adressé à CIW de la part des clients, pour laquelle une réponse ou une solution est attendue.
- **Appel** : demande adressée par notre client pour reconsidérer le résultat de la QMOS.
- **Action curative** : action visant à éliminer un défaut.
- **Action corrective** : action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable détectée.
- **Action préventive** : action visant à éliminer la cause d'une non-conformité potentielle ou d'une autre situation potentielle indésirable détectée
- **NC majeure (NCM)** : Une NCM représente un non-respect d'une exigence relative au service fourni au client ou du système de management de la qualité de CIW tel que décrit au Manuel qualité. Ainsi, elle peut correspondre à un non-respect des exigences des normes ISO applicables ou de celles découlant d'une entente contractuelle avec le client, d'une loi ou d'un règlement.
- **NC mineure (NCm)** : est une erreur ou un oubli dans une instruction de travail, une tâche ou une technique qui aurait pu avoir un effet adverse sur le bien livrable à la clientèle externe si elle n'avait pas été détectée et corrigée à l'interne en cours de processus.

V. Mode opératoire du traitement d'une réclamation / Appel Client :

Dès réception de la réclamation client ou Appel vis-à-vis d'une décision de CIW, le responsable qualité et le RT doivent être mis au courant.

Un accusé réception est envoyé par E-mail, en confirmant si oui ou non cette réclamation est liée à ses activités d'inspection. Cet E-mail est accompagné par la présente procédure afin que le client connaissant le déroulement. Le texte du corps de l'E-mail est en annexe.

Le client doit préciser dans sa réclamation ou son Appel, les arguments et les preuves techniques sur lesquels il se base.

La réclamation et l'appel est enregistré dans APPQUAL sous forme de constat Non-conformité (voir procédure PRO-QUA-004)

Le RT regroupe tous les éléments nécessaires à l'analyse de la réclamation et/ou l'appel et les rattaches au constat concerné.

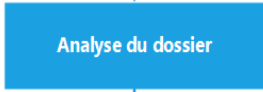

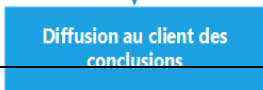



L'analyse de la pertinence de la réclamation ou la décision vis-à-vis de l'Appel client est prise par une personne n'ayant pas participé à l'inspection objet de la réclamation ou de l'appel.

Cette personne peut être le surveillant du RT, dont un contrat de mise à disposition précise les modalités de collaboration. Cette personne pourra examiner et approuver la décision.

Tous les ans lors de la revue de direction un point est fait

VI. Réclamation client Appel dans le cas du processus inspection :

Dans le cadre du processus Inspection, tous les appels pour réclamations client sont traités suivant la méthode suivante :

ACTION	Commentaire	Responsable
<div style="background-color: #F39C12; padding: 5px; border-radius: 10px; display: inline-block;">Réception Réclamation ou Appel d'une décision</div>		Ensemble du personnel
	Analyse avec le responsable qualité de la conformité du dossier <ul style="list-style-type: none"> - Vérification que la procédure a été suivie correctement, - Vérification les rapports, <ul style="list-style-type: none"> o Vérification de l'utilisation des bonnes normes d'application, o Vérification des critères d'acceptation, o Vérification des habilitations et/ou accréditations des laboratoires et/ou des personnes en charge des tests et essais. o Envoi accusé de réception avec la présente procédure par e-mail. o Réponse à apporter sous 2Jours ouvrés 	Responsable Qualité / et RT
	Si un écart est avéré, ouverture constat sur APPQUAL et lancement de l'analyse des causes en cas de réclamation, ou l'analyse de la décision issue de l'inspection en cas d'appel.	Responsable Qualité avec le RT Ou surveillant RT si le RT est impliqué dans l'inspection
	Retour par E-mail précisant la décision et les actions décidées, le planning et le suivi de leur mise en œuvre	Responsable Qualité / Direction
		Responsable Qualité / RT
	Le Client accepte les conclusions : fermeture de la réclamation - Appel	Responsable Qualité
	Le client n'accepte pas les conclusions : deuxième présentation au surveillant technique avec les arguments du clients	Surveillant technique

ANNEXE : courrier d'accusé réception réclamation Appel

Monsieur le Client,

Nous avons bien pris note de votre réclamation / Appel en date du **XX-XX-XX** portant sur l'inspection Réf **XX-INX-XX**.

Effectué par M. **XXXXXX**

Vous précisez que le résultat / l'inspection / le domaine de validité

Ou

Vous n'êtes pas d'accord sur

Pouvez-vous nous fournir les arguments ou les sources fiables pour cette contestation ?

Exemple Fiche CLAP, Fiche AQUAP, Une précision dans la norme ... **XXXXXX**

Dès réception de vos arguments / preuves nous pourrons analyser votre demande et vous apporter une réponse dans les plus brefs délais.

Vous trouvez en PJ la procédure qui sera suivi pour le traitement de votre réclamation / appel;