

Procédure gestion des écarts, réclamations et appels

EMETTEUR : BENALLA Hibatallah

OBJET :

Cette procédure décrit la méthodologie de gestion des non-conformités et réclamations au sein de CIW. 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







Rév.	Date	Rédaction	V2RIFICATION	Raison de la modification	Approbation
01	08/08/2022	H. BENALLA 	I.DICH 	Première publication	I.DICH 
02	17/01/2023	H. BENALLA 	I.DICH 	Changement de la méthodologie de traitement des non-conformités	I.DICH 

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 non-conformité :	3
1.	Identification des non-conformités et des réclamations Clients :	4
2.	Action curative (immédiate).....	4
3.	Recherche des causes.....	4
4.	Actions correctives :	4
5.	Vérification de la pertinence et de l'exécution de l'action corrective :	4
6.	Enregistrement.....	5
VI.	Logigramme de traitement des non-conformités et réclamations clients :	7

Hors GED- Version Infomatique fait FOI

I. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Ce document présente les dispositions de maîtrise des non-conformités au sein de CIW. Elle présente également les dispositions relatives à la mise en œuvre des actions correctives. Elle intègre la méthodologie de CIW dans le traitement des réclamation client et des rappels

Elle s'applique à tous les processus de CIW.

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.
- **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'un écart :

Les réclamations et non-conformités détectées par le personnel de CIW font l'objet d'un enregistrement et d'un traitement décrits par les paragraphes suivants. La personne ayant reçu la réclamation ou identifié l'écart analyse les conséquences de l'anomalie sur l'activité, engage les actions immédiates nécessaires et informe le responsable qualité. Il en informe le responsable Qualité et la direction par E-mail dans les plus brefs délais et trace l'action immédiate entreprise dans le PAG.

Dans le cas d'une réclamation client issu du processus inspection, l'analyse de la réclamation est faite par une personne n'ayant pas été impliquée dans l'inspection objet de la réclamation. C'est le responsable qualité qui enregistre la réclamation dans la fiche d'écart. Toutes réclamation issue du processus inspection est automatiquement enregistrer dans une fiche d'écart.

Le responsable qualité procède à la revue des anomalies. Il évalue avec la direction, le besoin d'initier la fiche d'écart (sauf pour réclamation client issue de l'inspection). Il pilote l'analyse des causes, la définition des actions correctives et préventives et assure leur suivi à travers la fiche d'écart (Réf : **FOR-QUA-006**)

Une fois décrite la non-conformité, une action corrective est appliquée, établissant le délai d'application et désignant un responsable de l'exécution de celle-ci sur le plan d'action général de CIW (réf **FOR-QUA-001-Plan d'action Général CIW**).

1. Identification des non-conformités et des réclamations Clients :

Une non-conformité correspond à un écart, ou à l'inexistence, d'une ou plusieurs caractéristiques par rapport aux exigences spécifiées (ce qui est attendu). Au niveau de CIW, une non-conformité peut être identifiée à travers,

- ✓ Les résultats des audits (internes, externes etc...)
- ✓ Les plaintes des clients et des parties intéressées
- ✓ Les résultats d'enquête de satisfaction des clients
- ✓ Le formulaire disponible sur le site Internet de CIW qui permet aux clients de faire part à l'entreprise des problèmes ou non-conformités rencontrés. Le lien du formulaire est transmis dans les conditions générales de service et dans le descriptif d'une mission de qualification de mode opératoire de soudage transmis en annexe du devis

Les non-conformités seront identifiées par un n° unique Issu de la GED.

2. Action curative (immédiate)

Après avoir décrit la non-conformité, l'émetteur de la fiche d'écart (Réf : **FOR-QUA-006**) précise dans la partie "actions immédiates" de la fiche, l'action immédiatement mise en œuvre pour remédier au dysfonctionnement constaté et la fait valider par le responsable Qualité.

3. Recherche des causes

Une fois l'action curative définie, le responsable Qualité identifie les causes de la non-conformité avec l'outil « 5 pourquoi », avec les acteurs impactés, afin de mieux la comprendre et la corriger.

Dans le cadre d'une réclamation client issue du processus inspection, cette analyse de cause peut se faire avec le client, s'il le souhaite, ou si une première analyse sans le client n'a pas pu aboutir à l'identification des causes réelles.

Le résultat de cette analyse est consigné dans la partie " causes réelles " de la fiche (Réf : **FOR-QUA-006**).

4. Actions correctives :

Suite à l'analyse effectuée pour déterminer les causes de survenue de la non-conformité, un plan d'actions correctives et préventives (réf **FOR-QUA-001-Plan d'action Général CIW**) est établi. Ce plan d'action est suivi par le service qualité.

Celui-ci peut inclure toute action corrective ou préventive associée à une non-conformité dont la réalisation nécessite des moyens financiers, techniques et humains.

L'action corrective ainsi définie est consignée sur la fiche d'écart et approuvée par le responsable Qualité qui désigne le responsable de l'application et indique un délai prévisionnel de réalisation.

5. Vérification de la pertinence et de l'exécution de l'action corrective :

La pertinence et l'efficacité de l'action corrective menée se mesure par l'absence de sa réapparition. Cela se traduit par la suppression de la cause et le constat que la non-conformité a bien disparu. Cette vérification ne peut donc être réalisée qu'après un délai raisonnable de mise en application.

La pertinence et l'exécution de l'action corrective sont vérifiées lors des surveillances et/ou des audits internes de l'entreprise. Dans la fiche d'écart le responsable qualité peut définir un moyen de mesure de l'efficacité.

Toute fiche non validée après vérification est de nouveau transmise au responsable Qualité, qui après analyse peut définir de nouvelles actions à mettre en place. Dans ce cas la première fiche d'écart est clôturée pour cause d'action inefficace et une nouvelle est ouverte, afin d'en faciliter la gestion.

Si les actions menées sont efficaces la fiche d'actions est clôturée.

6. Enregistrement

Les écarts et réclamations client sont enregistrés :

1. Fiche d'écart.
 2. Plan d'action général de CIW.
-
1. La fiche d'écart présente les éléments suivants :
 - o Descriptif de l'écart et actions mises en place.
 - o Causes réelles.
 - o Vérification de l'exécution.
 - o Vérification de l'efficacité
 2. Plan d'action général de CIW : sera utilisé pour enregistrer toutes les non-conformités avec les actions contribuées et les dates d'exécution.

Avec ce tableau, il est possible de savoir chaque écart à quel processus appartient, le point d'entrée, la nature de l'écart, l'action menée et son efficacité.

Après clôture, les fiches sont conservées et archivées 10 ans.

Hors GED - Version Informatique fait foi

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

Dans le cadre du processus Inspection toutes les réclamations client sont traitées suivant la méthode suivante :

Etape	Responsable	Moyen
Réception de la réclamation	Toute personne ayant été en contact avec le client qui a exprimé la réclamation	Téléphone, Email, verbale, courrier
Accusé dans les 7 jours ouvrés de la réception de la réclamation avec explication des étapes	Responsable qualité	E-mail avec accusé réception de lecture
Analyse de la réclamation avec l'inspecteur et/ou le RT	Responsable Qualité	Réunion / ouverture de fiche d'écart / analyse des éléments transmis par le client / Analyse du dossier de l'inspection
Mise en place de plan d'action si réclamation avérée et transformer en NC	Responsable Qualité	Processus d'amélioration continue
Information du client du résultat d'analyse et proposition de solution. Soit réclamation avérée : apporter une réponse au client afin de lever la non-conformité Soit réclamation non avérée : répondre au client en apportant la preuve de l'absence d'écart par rapport à l'inspection	Responsable Qualité	Email avec accusé de réception Lettre avec AR
Client satisfait de la réponse Clôture de la réclamation	Responsable Qualité	Clôture fiche d'écart
Client insatisfait : Deuxième échange pour mieux comprendre la source de l'incompréhension	Responsable Qualité / Responsable Technique	Refaire une boucle de la présente procédure

Hors Champ Version Informatique

