

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
12/01/2026	02	M.LOEFFLER 	I.DICH 	I.DICH 	Mise à jour suite audit interne 2025 : Séparation flux « réclamation » et « appel ».

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 de l'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, et est accompagné par la présente procédure afin que le client soit informé du déroulement. Le texte du corps de l'E-mail est en annexe. **De même, un courrier de fin du processus de traitement de sa réclamation ou de son appel lui sera envoyé.**

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

Créer : constat

Entité

multientité

Type

APPEL / RECLAM

Signalé par

LOEFFLER Morgan

Responsable du suivi

LOEFFLER Morgan

Titre

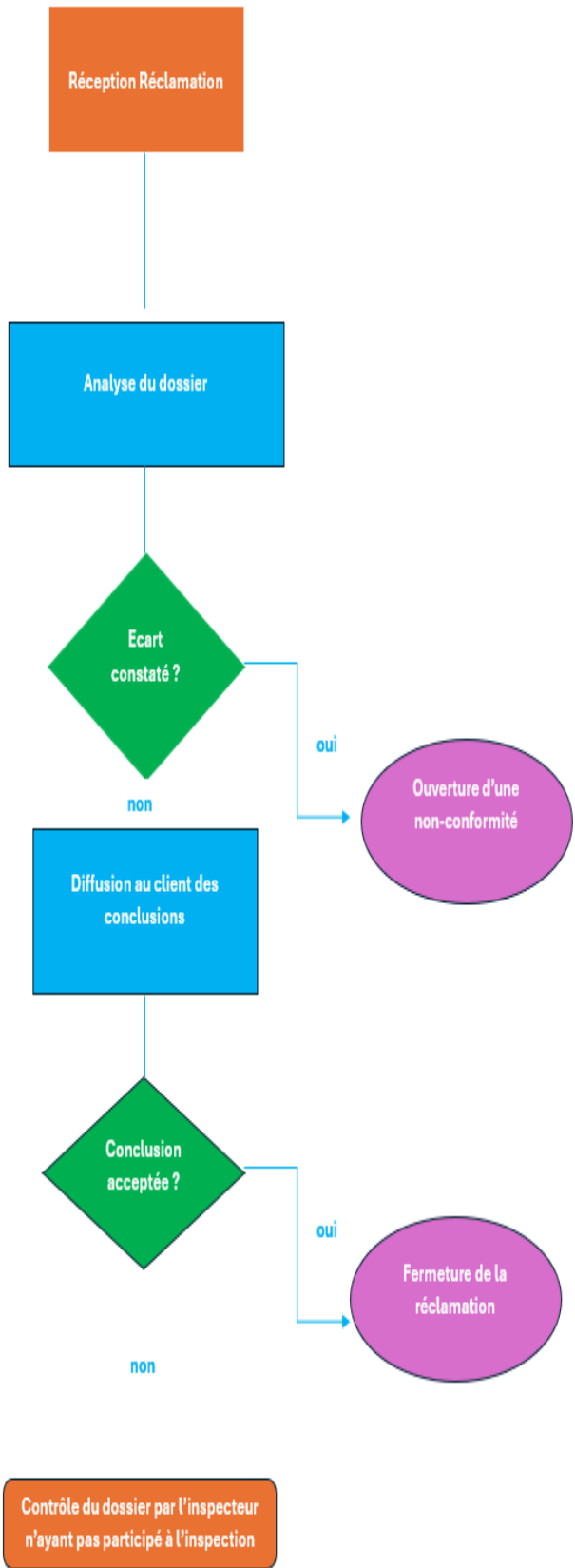
description

Le **RQ** 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 et prise par une personne n'ayant pas participé à l'inspection objet de la réclamation ou de l'appel.

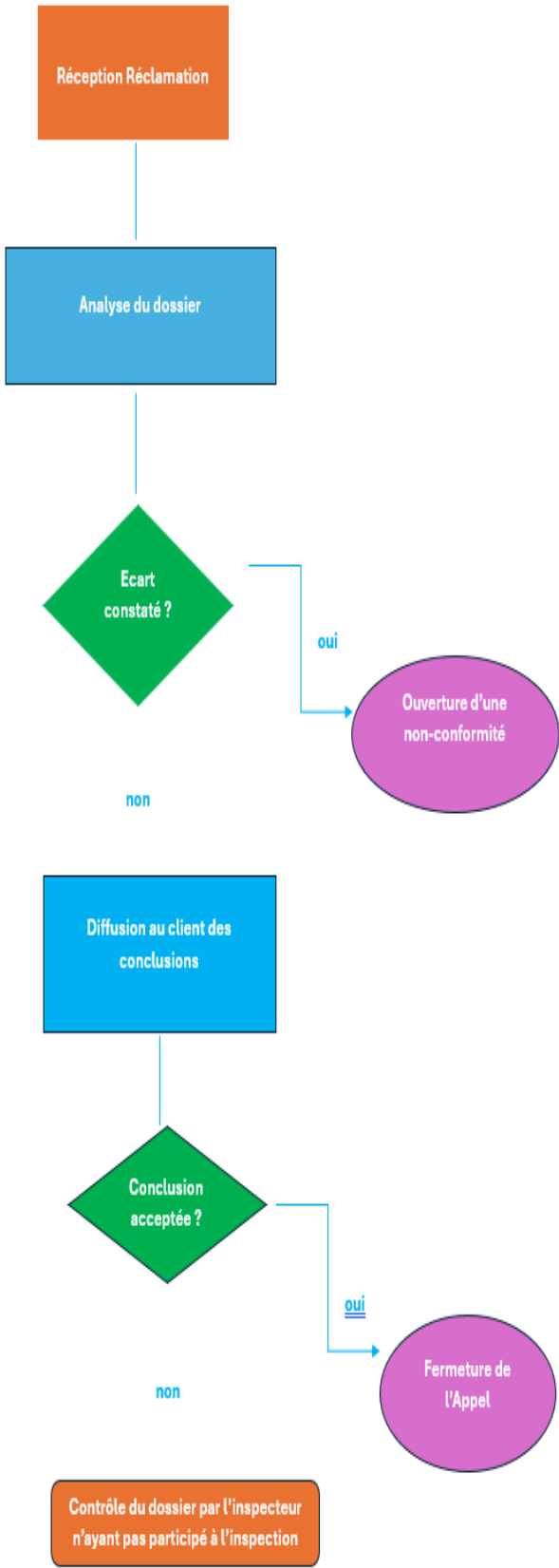
Tous les ans lors de la revue de direction un point est fait

VI. Réclamation client dans le cas du processus inspection :

ACTION	Commentaire	Responsable
 <pre> graph TD A[Réception Réclamation] --> B[Analyse du dossier] B --> C{Ecart constaté ?} C -- oui --> D((Ouverture d'une non-conformité)) C -- non --> E[Diffusion au client des conclusions] E --> F{Conclusion acceptée ?} F -- oui --> G((Fermeture de la réclamation)) F -- non --> H[Contrôle du dossier par l'inspecteur n'ayant pas participé à l'inspection] </pre>	<p>Analyse avec le responsable qualité de la conformité du dossier</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vérification que la procédure a été suivie correctement, - Vérification des rapports, <ul style="list-style-type: none"> ○ Vérification de l'utilisation des bonnes normes d'application, ○ Vérification des critères d'acceptation, ○ Vérification des habilitations et/ou accréditations des laboratoires et/ou des personnes en charge des tests et essais. ○ Envoi accusé de réception avec la présente procédure par e-mail. ○ Réponse à apporter sous 2Jours ouvrés <p>Si un écart est avéré, ouverture constat Non -conformité sur APPQUAL et lancement de l'analyse des causes.</p> <p>Retour par E-mail précisant la décision et les actions mis en œuvre si nécessaire, ainsi que le planning</p> <p>Le Client accepte les conclusions : Clôture de la réclamation.</p> <p>Si le client n'accepte pas les conclusions : deuxième analyse suivant le déroulé précédent</p>	<p>Ensemble du personnel</p> <p>Responsable Qualité / et RT*.</p> <p>Responsable Qualité avec le RT*</p> <p>Responsable Qualité</p> <p>Client</p> <p>Responsable Qualité / RT</p> <p>Responsable Qualité</p> <p>Responsable Qualité avec le RT*</p>

(*) Remarques : En cas de réclamation ou d'appel impliquant le RT, la Direction désigne un suppléant pour traiter le dossier en toute impartialité.

VII. Gestion d'Appel dans le cas du processus inspection :

ACTION	Commentaire	Responsable
 <pre> graph TD A[Réception Réclamation] --> B[Analyse du dossier] B --> C{Ecart constaté ?} C -- oui --> D((Ouverture d'une non-conformité)) C -- non --> E[Diffusion au client des conclusions] E --> F{Conclusion acceptée ?} F -- oui --> G((Fermeture de l'Appel)) F -- non --> H[Contrôle du dossier par l'inspecteur n'ayant pas participé à l'inspection] </pre>	<p>Analyse avec le responsable qualité de la conformité du dossier</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vérification que la procédure a été suivie correctement, - Vérification les rapports, <ul style="list-style-type: none"> ○ Vérification de l'utilisation des bonnes normes d'application, ○ Vérification des critères d'acceptation, ○ Vérification des habilitations et/ou accréditations des laboratoires et/ou des personnes en charge des tests et essais. ○ Vérification du résultat ○ Envoi accusé de réception avec la présente procédure par e-mail. ○ Réponse à apporter sous 2Jours ouvrés <p>Si l'appel est fondé, ouverture constat non-conformité sur APPQUAL lancement de l'analyse.</p> <p>Retour par E-mail précisant la décision et les actions décidées, le planning et le suivi de leur mise en œuvre,</p> <p>Le Client accepte les conclusions : seulement après réalisations des actions, fermeture de l'Appel</p> <p>Le client n'accepte pas les conclusions : deuxième présentation au surveillant technique avec les arguments du clients</p>	<p>Ensemble du personnel</p> <p>Responsable Qualité / et RT*.</p> <p>Responsable Qualité / et RT*.</p> <p>Responsable Qualité</p> <p>Client</p> <p>Responsable Qualité / RT*</p> <p>Responsable Qualité</p> <p>Inspecteur n'ayant pas participer à l'inspection</p>

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. **XXXXX**

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 ... **XXXXX**

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

Dans le cas où des actions sont nécessaires, nous vous garantissons qu'elles seront entreprises.

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

ANNEXE : courrier notifiant la fin du processus de traitement de la réclamation /Appel

Monsieur le Client,

À la suite de votre réclamation / appel reçu(e) le **XX-XX-XX**, relatif(ve) à l'inspection Réf **XX-INX-XX**, nous vous informons que le processus de traitement a désormais été mené à son terme, conformément à notre procédure interne de gestion des réclamations et appels.

L'analyse de votre demande a été réalisée de manière impartiale, par une personne n'ayant pas participé à l'inspection concernée, et a porté sur l'ensemble des éléments transmis, ainsi que sur les exigences normatives et contractuelles applicables.

À l'issue de cette analyse, la décision suivante a été arrêtée :

[résumé clair et factuel de la décision : maintien / modification / actions mises en œuvre].

Le cas échéant, les actions décidées ont été engagées et suivies conformément à notre système de management. Nous considérons à ce stade que le processus de traitement de votre réclamation / appel est clos.

Nous restons néanmoins à votre disposition pour toute information complémentaire que vous jugeriez utile.

Nous vous remercions pour votre démarche, qui contribue à l'amélioration continue de nos activités.