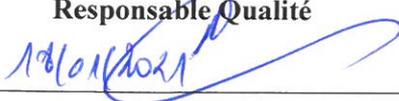


	Procédure relative aux processus « Processus de réclamations »	Référence : PP-08-B
		Date : 18/01/2021
		Page : 1 / 5
Vérifié par : (Nom, Fonction, Date & Visa)		Approuvé par : (Nom, Fonction, Date & Visa)
LAHMAMI Hajar Responsable Qualité 		UGRI Rachid Directeur Général 

Date	Version	Modifications apportées
02/01/2019	A	Version initiale
18/01/2021	B	<ul style="list-style-type: none"> - Ajout de nouveaux formulaires. - Remplacement de la « Fiche de réclamation » par « Fiche de progrès ». - Ajout de la définition du Réclamant. - Définition des modalités de communication de la présente procédure au niveau du §VI. - Révision du §VI -2 - Détail du logigramme - Développement du §VI – 3 - Retour client.

I) OBJET

Cette procédure décrit le processus de recevoir, d'évaluer, d'enregistrer, d'analyser, de traiter et de prendre des décisions relatives aux réclamations liées aux activités de laboratoire de toute partie intéressée.

II) DOMAINE D'APPLICATION

Elle s'applique aux réclamations de toute partie intéressée (client, personnel, etc.) qui peuvent être survenues au niveau des activités du laboratoire.

III) DOCUMENTS DE REFERENCES

1. Documents externes

- Norme ISO 17025 - 2018 : Exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais.

2. Documents internes

- Manuel qualité MQ-01
- Procédure « Maitrise de la documentation » PM-01
- Procédure « Maitrise des enregistrements » PM-02
- Procédure « Travaux non conformes » PP-09
- Formulaire « Registre des non-conformité » FO/PP9/01
- Formulaire « Fiche de Progrès » FO/PP9/02
- Formulaire « Registre des réclamations » FO/PP8/02
- Formulaire « Enquête de satisfaction client » FO/PP8/03
- Formulaire « Bilan d'analyse de l'évaluation satisfaction client » FO/PP8/04
- Formulaire « Bilan d'évaluation du taux de satisfaction client » FO/PP8/05
- Formulaire « Bilan d'enquête satisfaction client » FO/PP8/06



IV) DEFINITIONS & ABREVIATIONS

1. Définitions

- **Processus** : ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments sortie.
- **Réclamation** : Expression d'une insatisfaction émise par une personne ou une organisation, relative aux activités ou aux résultats d'activité, à laquelle une réponse est attendue.
- **Réclamant** : *Personne, organisme ou leur représentant qui formule une réclamation.*

2. Abréviations

- DG : Directeur général
- RQ : Responsable qualité
- RLR : Responsable de Laboratoire Régional
- RAG : Responsable des affaires générales
- RC : Responsable concerné
- RD : Responsable dossier
- CB : Chef de brigade

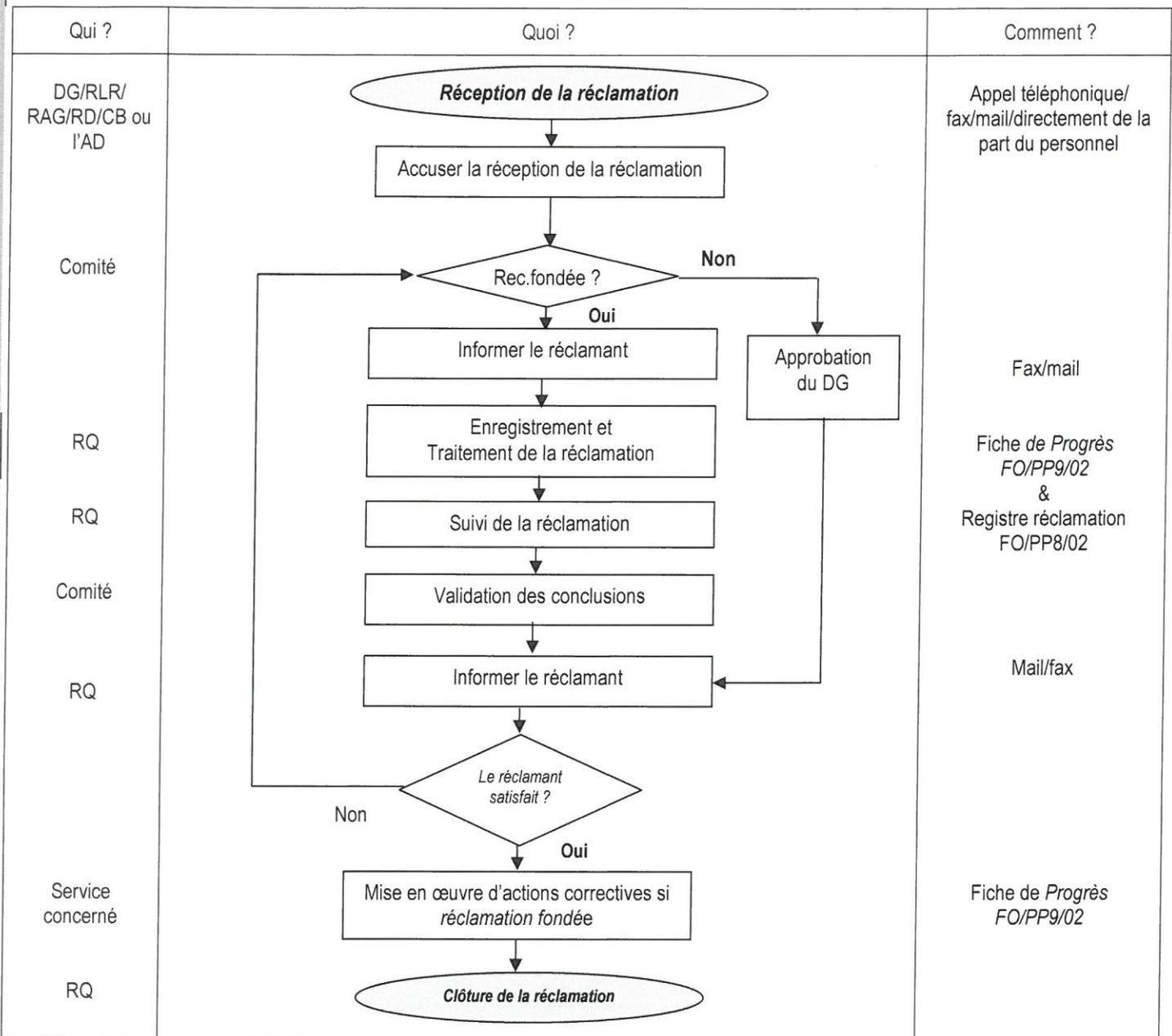
V) RESPONSABILITES

- Le RQ se charge de la gestion de la présente procédure et veille sur son application par toutes les personnes concernées.
- *Le RQ se charge de la diffusion de la version en vigueur de cette procédure à toute partie intéressée (client, auditeur, personnel du laboratoire, etc.).*

VI) METHODOLOGIE

- Le processus de traitement de la réclamation est décrit par le logigramme ci-après.
- Ce processus est mis à la disposition de toute partie intéressée, sur demande, *via le site web officiel du laboratoire www.lcbtp.net, ou par mail le cas échéant.*

1. Logigramme



2. Détail du logigramme

a) Réception de la réclamation

- Tous le personnel du laboratoire peut recevoir une réclamation soit verbale par téléphone ou bien écrite par Fax ou Email et il la communique au RQ pour son enregistrement et le suivi de son traitement.
- Le RQ envoie systématiquement un accusé de réception au réclamation sans délai indu.

b) Enregistrement de la réclamation

- Le RQ remplit une fiche de progrès sous référence «FO/PP9/02» et discute avec le réclamation pour l'objet de sa réclamation et demande des informations supplémentaires le cas échéant.

- Un registre des réclamations est tenu afin de lister toutes les réclamations adressées à LCBTP de l'année en cours. Ce registre est géré par le RQ selon le formulaire FO/PP8/02.
- Dans le cadre où la réclamation serait jugée incomplète, une demande d'information complémentaire sera adressée au réclamant afin de pouvoir traiter le dossier.
- Chaque réclamation fera l'objet d'un dossier distinct dans lequel seront repris les éléments suivants :
 - ✓ La réclamation écrite
 - ✓ Les actions et les solutions apportées à cette réclamation
 - ✓ Une copie de la réponse adressée au réclamant
- Les enregistrements de l'année N sont classés jusqu'à la fin de l'année N+1 par le RQ dans un classeur nommé « Dossier des réclamations et enquêtes de satisfaction clients ».

c) Traitement de la réclamation

- *Lorsque la réclamation est fondée, le RQ désigne le comité (ensemble du personnel concerné par la réclamation) pour la traiter et mettre en œuvre les actions nécessaires selon la procédure de traitement des non conformités PP-09.*
- Le comité composé de (RQ, RC et une autre personne indépendant de l'activité initialement en cause).
- *La personne qui a causé la réclamation est exclue du comité durant la prise des décisions.*
- *Le comité va évaluer chaque réclamation en termes de criticité et décide si cette réclamation est justifié ou non, au cas d'une réclamation non fondé le client est informé après approbation de la direction, et la fiche de progrès sera clôturé après satisfaction du réclamant.*
- Le comité déclenche le traitement de la réclamation selon la procédure «Travaux non conformes» PP-09.
- Il met en place les actions nécessaires pour corriger le problème. La correction établie est maintenue dans la *Fiche de progrès*.
- Dans le cas où cette réclamation relève un dysfonctionnement majeur du système qualité ou du fonctionnement du laboratoire, le comité décide de déclencher une action corrective selon le besoin, selon le formulaire «*Fiche de progrès*».
- La réclamation, quand elle est bien traitée, est une réelle opportunité de consolider la relation principalement avec le client.

d) Suivi des réclamations

- *Le RQ suit la mise en place des actions en collaboration avec les concernés, et éventuellement en informe le réclamant par l'état d'avancement.*
- Les réclamations font l'objet d'un suivi chronologique afin de détecter tout retard dans le traitement et de prendre les mesures nécessaires.
- Le réclamant peut demander toute information sur le déroulement du traitement de sa réclamation, notamment en cas de survenance de circonstances particulières qui ne permettraient pas de respecter les délais sur lesquels le laboratoire s'est engagé.

e) Réponse au réclamant

- Le RQ rédige et envoie, après approbation du DG, un courrier au réclamant. Cette réponse précise les dispositions prises par le laboratoire pour corriger les causes de la réclamation.

f) Clôture de la réclamation

- Lorsque le réclamant accepte la décision ou l'action proposée, le service concerné par cette réclamation procède à la mise en œuvre.

- *Le RQ vérifie par la suite l'efficacité des actions entreprises, et le respect des échéances.*
- Lorsque le réclamant rejette la décision ou l'action proposée, le comité refait le traitement autrement et continue de surveiller l'avancement de la réclamation jusqu'à satisfaction du réclamant.
- Le laboratoire est responsable de l'ensemble des décisions à tous les niveaux du processus de traitement des réclamations.

3. Retour client

- Le RQ se charge de la transmission de la « fiche d'enquête de satisfaction client » sous référence FO/PP8/03 aux clients. Une fois par an aux clients de LCBTP, et dans le cas échéant au client réclamant dans le but de mesurer sa satisfaction vis-à-vis des actions entreprises.
- L'index de l'enregistrement est : Année/mmjj/N° d'ordre chronologique.
- Si l'enquête de satisfaction client décèle une insatisfaction justifiée, elle est considérée comme réclamation. Dans ce cas le RQ procède au traitement suivant la procédure.
- *La mesure de la satisfaction client se présente principalement sous 3 formes:*
 - *Enquête (questionnaire) envoyée par mail ou déposée sous format papier chez le client;*
 - *Entretien téléphonique entre le RQ et le représentant du client;*
 - *Formulaire en ligne réalisée avec Google Forms.*
- *Le résultat de cette enquête est traduit dans les bilans d'analyse de l'évaluation de satisfaction client (par critère) sous référence FO/PP8/04, et autre bilan de mesure de taux de satisfaction sous référence FO/PP8/06.*