

	PROCEDURE : PRO-P09-02 Version 5 du 12/09/2017 REFONTE	Traiter les réclamations
	REFERENCE AU PROCESSUS : P09	Management de la qualité

Cette procédure décrit les modalités de traitement des réclamations, conformément à la norme NF EN ISO/CEI 17020 et documents COFRAC opposables. Le traitement des réclamations est réalisé sous l'entière responsabilité du CIVT et ne donne lieu à aucune action discriminatoire. La procédure est mise à disposition de toute partie intéressée sur demande.

Pour rappel, une réclamation est l'expression d'une insatisfaction par toute personne ou organisation au CIVT, relative aux activités de cet organisme, où une réponse est attendue.

Toute réclamation reçue dans le cadre des missions du CIVT fait l'objet d'un enregistrement dans le tableau des réclamations *FOR-P09-16*.

Cet enregistrement a pour effet :

- de répondre sur le bien fondé de la réclamation ;
- d'analyser les causes du dysfonctionnement ;
- de mettre en place des mesures curatives, correctives et/ou préventives internes ;
- de supprimer tout fonctionnement anormal.

1/ Réception de la réclamation

La réclamation doit être formulée par écrit (courrier, mail, fax, observations écrites lors d'un contrôle). Un accusé de réception est délivré à l'émetteur de la réclamation sous le formulaire *FOR-P09-14*.

Le secrétariat enregistre la réclamation sur le tableau des réclamations *FOR-P09-16*. L'enregistrement comporte à minima :

- le numéro de réclamation ;
- la date de réception de la réclamation ;
- le nom de l'émetteur ;
- l'objet de la réclamation.

2/ Examen et traitement de la réclamation

Suite à une réclamation, celle-ci est examinée pour confirmer si elle est bien liée aux activités d'inspection. Dans l'affirmative, la réclamation est traitée

L'examen et le traitement de la réclamation sont réalisés **par une personne n'ayant pas été impliquée dans les activités d'inspection à l'origine de la réclamation** (soit le directeur, le responsable inspection ou un inspecteur).

La personne effectuant l'examen et le traitement les enregistre sur le tableau *FOR-P09-16*. L'enregistrement comporte à minima la date de l'examen et du traitement, les décisions du traitement et les suites apportées à la réclamation.

Au terme de l'examen de la réclamation, l'opérateur est informé par écrit des suites données à la réclamation et de sa clôture, selon le formulaire *FOR-P09-15*.

3/ Suivi des réclamations

Toutes actions qui seraient mises en place suite au traitement d'une réclamation est traitée selon la procédure *PRO-P09-13* et enregistré sous le tableau *FOR-P09-19*.

Lors de la revue de direction, un bilan des réclamations est réalisé.