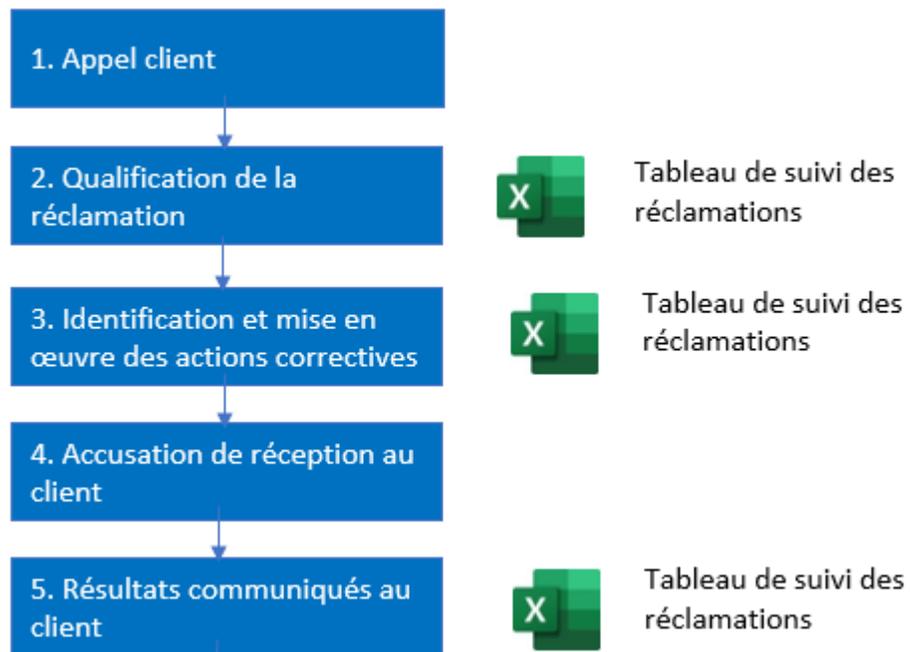




## Processus de traitement des appels et des plaintes



### ***Cas particulier d'un appel ou d'une réclamation impliquant le Responsable Technique ou le Responsable Qualité.***

*Dans ce cas, l'appel ou la réclamation sera directement transmise à la Direction qui en assurera la qualification et le traitement ; la Direction ayant l'autorité directe sur les responsables techniques et qualité et sur les inspecteurs.*

### **1. Appel et Réclamation**

Les appels ou réclamation d'un client sont reçus par le Responsable Technique qui est l'interlocuteur privilégié du client.

### **2. Traitement et qualification de la demande**

Dès réception d'un appel ou d'une réclamation, le Responsable Technique et le Responsable Qualité (qui ne participent pas directement aux missions de vérification) qualifient la nature de la demande (appel, plainte ou autre demande ne rentrant pas dans le champ de cette procédure). Le Responsable Technique renseigne le tableau de suivi des appels et réclamations.

### **3. Identification et mise en œuvre des actions correctives**

Le Responsable Technique identifie les actions à mettre en œuvre et les communique aux auditeurs avec les délais à respecter via une fiche d'écart. Si un plan d'action est nécessaire, il est inscrit dans le tableau de suivi des actions. Les auditeurs mettent en œuvre sans délai les actions identifiées par le Responsable Technique.

### **4. Accusation de réception de la réclamation**

Le Responsable Technique accuse réception par mail au demandeur de son appel ou de sa réclamation et indique les actions mises en œuvre et les délais associés.

### **5. Résultats communiqués au demandeur**

Le Responsable Technique renseigne le tableau de suivi des appels et réclamations des résultats des actions mises en œuvre. Il informe le demandeur des résultats des actions mises en œuvre et clos la réclamation.

En cas de nouvelles réclamations sur les résultats communiqués, une nouvelle réclamation sera ouverte.



38, avenue de l'Opéra 75002 Paris / France  
Le Park View – 79, boulevard Stalingrad 69100 Villeurbanne / France