
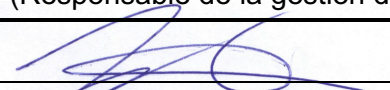



**Réclamations**

<b>Champ d'application réglementaire</b>		
<input checked="" type="checkbox"/> SMQ - Généralités	<input type="checkbox"/> BPL	<input checked="" type="checkbox"/> Accréditation
<input type="checkbox"/> Divers :		
<b>Champ d'application organisationnel</b>		
consilab Gesellschaft für Anlagensicherheit mbH		

Rédaction :		<u>2019-11-01</u>
	Dr. Maïke Möller (Responsable de la gestion de la qualité)	Date
Contrôle :		<u>2019-11-01</u>
	Dr. Jörg Horn (Sociétaire gérant)	Date
Autorisation :		<u>2019-11-01</u>
	Dr. Jürgen Franke (Directeur du contrôle BPL)	Date

<b>Obligation de formation se rapportant au document</b>		
<input checked="" type="checkbox"/> Oui (Formation)	<input checked="" type="checkbox"/> Oui (Formation par support écrit)	<input type="checkbox"/> Non

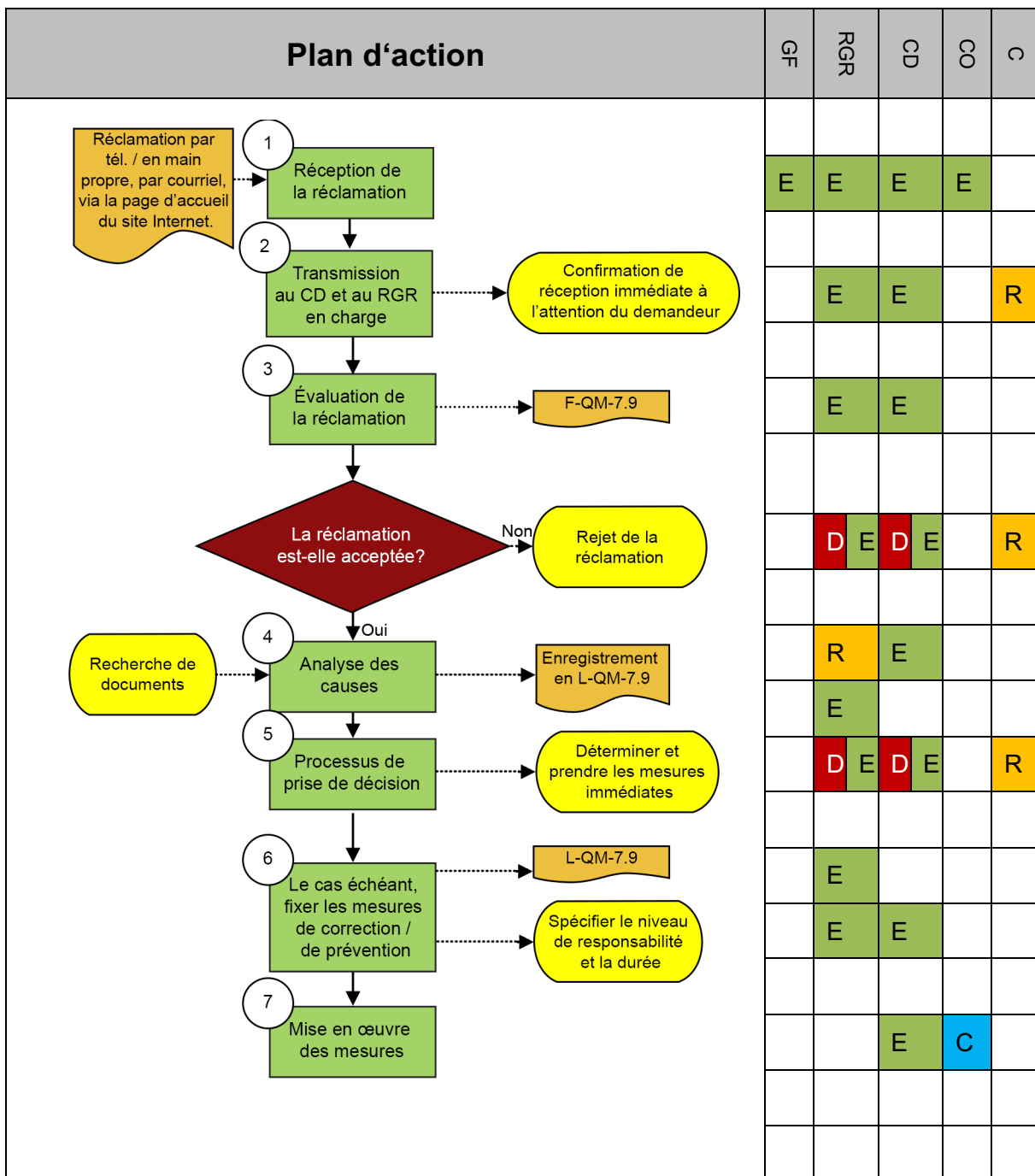
Motif de la rédaction / modification :

Description de la procédure	Remplace/Complète
PB-7.9-01 version 1	--
Nouvelle rédaction	--

**1 Objectif**

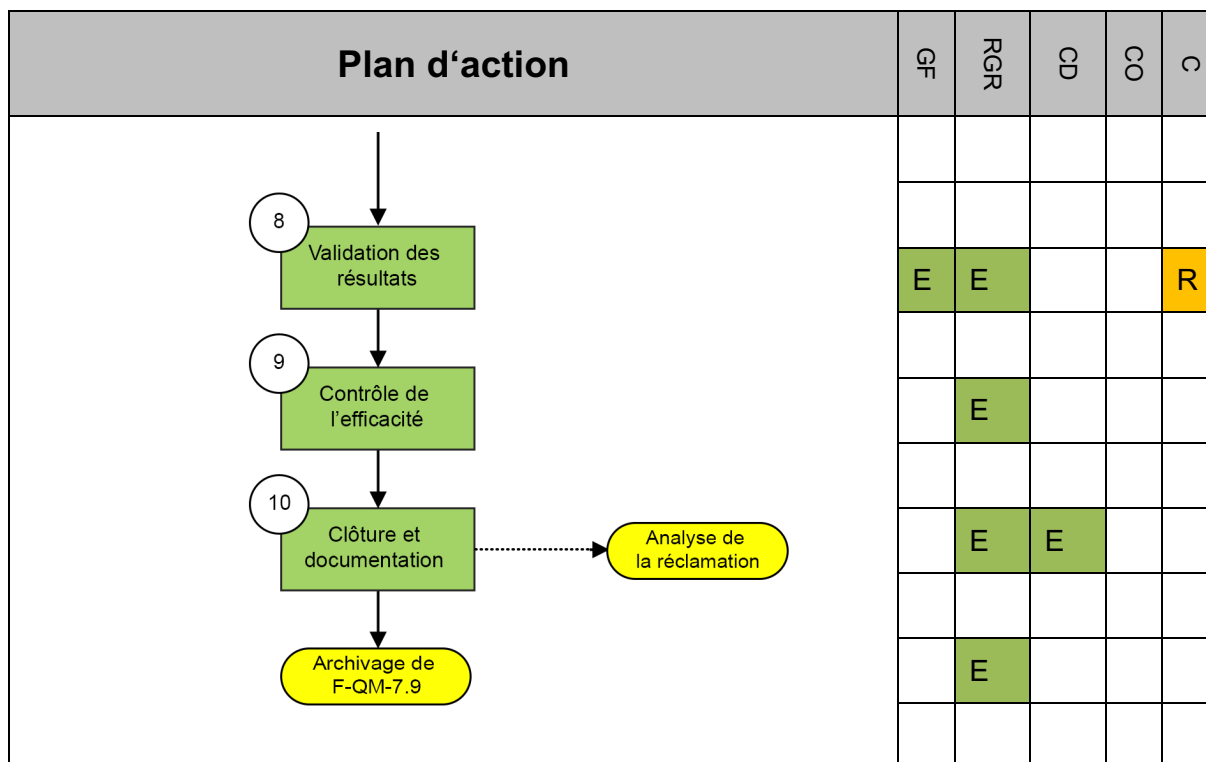
Conformément aux exigences de la norme DIN EN ISO 17025:2008, cette description de procédure se rapporte au traitement des réclamations, en précisant les niveaux de responsabilité concernés.

**2 Plan d'action**



D = Directeur ; RGR = Responsable gestion des réclamations ; CD = Chargé du dossier ; CO = Collaborateur ; C = Client

Décider; Exécuter; Collaborer; Recevoir les informations



D = Directeur ; RGR = Responsable gestion des réclamations ; CD = Chargé du dossier ; CO = Collaborateur ; C = Client

Décider ; Exécuter ; Collaborer ; Recevoir les informations

## 2.1 Remarques

(1) Les réclamations peuvent parvenir par des voies différentes et être adressées à des personnes différentes, par courriel au chargé du dossier réclamations, à la direction, à l'assistance de l'équipe, à d'autres collaborateurs.

En cas de réception de la réclamation en main propre ou par téléphone, il convient de noter ce qui suit sur une fiche de message téléphonique :

- a. Qui ?
  - b. Société ?
  - c. Quel projet ?
  - d. Qui était l'actuel interlocuteur ?
  - e. Motif de la réclamation ?
- (2) Dans une deuxième étape, on transmet la documentation au CD responsable du dossier, parallèlement au Responsable du service réclamations (RGR). L'une de ces deux personnes confirme immédiatement la réception de la réclamation au demandeur.
- (3) CD et RGR évaluent ensemble la réclamation : cette réclamation relève-t-elle de la responsabilité du laboratoire et est-elle de ce fait acceptée ? S'agit-il déjà d'une réclamation ou n'est-ce encore qu'une demande ? Faut-il évaluer la réclamation comme mineure ou importante ? Faut-il impliquer un D ?

## Réclamations

La procédure de réclamation est entièrement documentée à l'aide du formulaire F-QM-7.9 et elle est enregistrée dans la liste des réclamations L-QM-7.9.

- (4) Pour l'analyse des causes, CD se charge de la recherche des documents se rapportant à l'historique du projet, et il conviendra d'adapter l'ampleur de la recherche en fonction de la réclamation.
- (5) Décider si les mesures immédiates sont suffisantes ou s'il convient de prendre des mesures de correction et/ou de prévention à long terme, et s'il faut informer le demandeur – et de quelle manière - de la suite qui est donnée au traitement de la réclamation. Cette décision est prise en concertation par le CD et le RGR.
- (6) Pour les mesures de correction / de prévention, on fixe le niveau de responsabilité et la durée du traitement du dossier. Le RGR doit enregistrer toutes les mesures prises dans la liste des réclamations.
- (7) La mise en œuvre des mesures s'effectue conformément à la prise de décision ci-dessus.
- (8) La validation des résultats des mesures de correction / de prévention s'effectue par des personnes sans lien avec la réclamation, tels que le RGR ou le D.
- (10) Le formulaire rempli F-QM-7.9 est archivé. L'analyse de toutes les réclamations s'effectue dans le cadre de l'évaluation de gestion annuelle.

### 3 Diffusion et archivage

La diffusion de la présente description de procédure s'effectue conformément à la liste des destinataires définie dans L-D-001.

Les originaux de toutes les versions (valides et invalides) des documents diffusés sont conservés dans les archives BPL, conformément aux spécifications SOP-A-004. Le délai de conservation des documents diffusés, au-delà de leur fin de validité, est au minimum de 15 ans.

Les confirmations de réception et la documentation du contrôle sont classées avec les documents originaux concernés. Les documents se rapportant aux formations sont classés conformément à SOP-OR-002.

### 4 Documents de référence

F-QM-7.9	Formulaire de documentation des réclamations
L-QM-7.9	Liste des réclamations
QMH-7.9	Réclamations