

PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS

Procédure	Traitement des réclamations clients	Révision : 0	N° : PROC26 Page : 1/3
-----------	-------------------------------------	--------------	---------------------------

Rédigé par :

Validé par :

DATE

LISTE DE DIFFUSION :

Responsables commerciaux
Responsable du laboratoire et de la Qualité
Responsables de fabrication

EVOLUTIONS :

Indice de révision	Nature de la Modification	Date

Procédure	Traitement des réclamations clients	Révision : 0	N° : PROC26 Page : 2/3
-----------	-------------------------------------	--------------	---------------------------

SOMMAIRE

- I. Champ d'application
- II. Responsabilités
- III. Documents de référence
- IV. Mode opératoire

I. OBJET

La présente procédure a pour objet de décrire le traitement des réclamations des clients.

II. CHAMP D'APPLICATION

Cette procédure concerne toutes les réclamations, quelque soit le client, le produit mis en cause et la nature de la réclamation.

III. RESPONSABILITES :

Responsables commerciaux :

- Responsables de la réception de la réclamation client
responsables de la transmission de la fiche d'enregistrement « réclamation client »
(référence EN.17) au responsable de la Qualité
- Responsables du contact client /
Responsable du laboratoire et de la Qualité :
- Responsable de la recherche de la cause de la non-conformité décelée par le client.
- Responsable de la mise en place et du suivi des actions correctives suite à la non-conformité décelée.

Responsables de fabrication :

- Responsable de la recherche de la cause de la non-conformité décelée par le client.
- Responsable de la mise en place et du suivi des actions correctives suite à la non-conformité décelée.

III. DOCUMENTS DE REFERENCE :

- Dossier commercial « Réclamations clients »
- Classeur « Traitement des non-conformités / Actions correctives / Réclamations clients »
- Fiche d'enregistrement « réclamation client » (référence EN.17)

Procédure	Traitement des réclamations clients	Révision : 0	N° : PROC26 Page : 3/3
-----------	-------------------------------------	--------------	---------------------------

IV. MODE OPERATOIRE :

Les responsables commerciaux réceptionnent les réclamations des clients (courrier, fax, téléphone...).

Les responsables commerciaux transmettent la fiche d'enregistrement « **Réclamation client** » (**référence EN.17**) (**partie I.**) au responsable du laboratoire et de la Qualité après avoir mentionné :

- La date
- Le nom du client
- La nature du produit
- Le numéro de code
- Le numéro de lot
- Le type de conditionnement
- La date d'expédition du produit
- Le motif de la réclamation client
- L'éventuel retour du produit

Ils conservent un exemplaire de la fiche d'enregistrement « **réclamation client** » (**référence EN.17**) (**partie I.**)

La description de la non-conformité est établie par le responsable du laboratoire et de la Qualité et par le responsable de fabrication concerné sur la fiche d'enregistrement « **réclamation client** » (**référence EN.17**) (**Partie II.**)

La cause de la non-conformité est recherchée par le responsable du laboratoire et de la Qualité et par le responsable de fabrication concerné et détaillée sur la fiche d'enregistrement « **réclamation client** » (**référence EN.17**) (**partie II.**).

Des actions correctives sont mises en place par le responsable du laboratoire et de la Qualité et par le responsable de fabrication concerné pour éliminer les causes potentielles à l'origine du produit non-conforme. Ces actions sont détaillées sur la fiche d'enregistrement « **réclamation client** » (**référence EN.17**) (**partie II.**).

Une fois que la cause du produit non-conforme a été décelée et que des actions correctives ont été décidées. Le responsable du laboratoire et de la Qualité retourne un exemplaire de la fiche d'enregistrement « **réclamation client** » (**référence EN.17**) (**partie II.**) aux responsables commerciaux. Il conserve un exemplaire de la fiche afin de poursuivre le traitement de la non-conformité.

Les responsables commerciaux transmettent au client l'explication de la non-conformité.

Un suivi des actions correctives est effectué par le responsable de la Qualité et par le responsable de fabrication concerné (suivi pendant une durée déterminée par le responsable de la Qualité et par le responsable de fabrication concerné d'un ou plusieurs paramètres déterminés par les responsables précités).

Le résultat des actions correctives est porté sur la fiche d'enregistrement « **réclamation client** » (**référence EN.17**) (**partie II.**) par le responsable du laboratoire et de la Qualité et par le responsable de fabrication concerné.

Les réclamations des clients (courrier, fax...) sont archivées pendant 3 ans par les responsables commerciaux, dans le dossier commercial « Réclamations clients ».

La fiche d'enregistrement « **réclamation client** » (**référence EN.17**) est archivée pendant 3 ans par le responsable du laboratoire et de la Qualité dans le classeur « **Traitement des défauts et des non-conformités / Actions correctives / Réclamations clients** » (classeur conservé dans le bureau du responsable de la Qualité).