



- 1) **Objet**
- 2) **Vocabulaire et Abréviations**
- 3) **Modalités de réexamen**
- 4) **Documents en amont**
- 5) **Description de la procédure**
- 6) **Enregistrements**

**Domaine d'application:**

La présente procédure s'applique à toutes les plaintes des clients relatives aux prestations d'ALGERAC.

**Responsable de l'application:**

Le RQ en collaboration avec les Chefs de structures sont responsables de l'application de cette procédure

**Modifications:**

L'évolution de la procédure **Rév 02** porte sur l'harmonisation selon la PRO 01 et suppression des dates de version des normes.

**Etabli le : 13/02/23**

**Par : Responsable Qualité**

**Visa :**

**Vérifié le : 13/02/23**

**Par : Chefs Départements  
Techniques**

**Visa :**

**Approuvé le : 14/02/23**

**Par : Directeur Général**

**Visa :**



## 1. Objet

La présente procédure a pour objet de définir toutes les dispositions pour traiter toutes les plaintes des clients en vue d'améliorer le fonctionnement du processus d'accréditation et ainsi élever le niveau de satisfaction des clients par rapport aux prestations.

## 2. Vocabulaire et Abréviations

**Plainte (Réclamation):** Expression d'insatisfaction émise par toute personne ou organisation auprès d'un organisme d'accréditation et relative aux opérations de l'organisme d'accréditation ou de l'OEC accrédité, quand une réponse est attendue.

**Exigence :** besoin ou attente formulé, habituellement implicite ou imposé.

**Satisfaction client :** perception du client sur le niveau de satisfaction de ses exigences

**Non-Conformité :** Non satisfaction d'une exigence.

**RQ :** Responsable qualité

**CS :** Chef de Structure

**FRC :** Fiche plainte Client

**OEC :** Organisme de l'évaluation de la conformité

**FRC :** Fiche Réclamation Client

## 3. Modalités de réexamen

Le RQ procède à la revue de cette procédure à chaque fois que cela est nécessaire.

## 4. Documents en amont

- ISO/CEI 17011, Evaluation de la conformité - Exigences générales pour les organismes procédant à l'accréditation d'organismes d'évaluation de la conformité ;
- Manuel qualité.
- PRO 09 Procédure traitement des NC et la mise en œuvre des AC / AP

## 5. Description de la procédure

### 5.1 Réception d'une plainte

La plainte du client peut être verbale ou écrite

### 5.2 Ouverture d'une fiche réclamation client

Toute plainte client donne lieu à l'ouverture d'une fiche plainte par CS.

### 5.3 Transmission et analyse de la FRC

Le CS transmet la FRC au RQ, affectation d'un numéro d'enregistrement.

Le RQ examine le fondement de l'objet de la plainte, il désigne la personne en charge du traitement de la plainte.

Le RQ accuse réception de la plainte et fournit au client les rapports d'avancement de du traitement de la plainte.



#### 5.4 Prise en charge et information du client de la plainte

Après l'analyse du constat, des mesures appropriées à la plainte sont prises en charge par le CS concerné à travers l'application de la PRO 09(Procédure traitement des NC et la mise en œuvre des AC /AP) et l'ouverture d'une fiche non-conformité (FOR 02-1). Le client est informé par courrier du résultat de traitement de la plainte par le CS concerné dans un délai n'excédant pas 15 jours,

#### 5.5 Suivi de la plainte

Le CS concerné transmet le FOR 02-1 et la réponse au client au RQ pour le suivi (vérification de la mise en œuvre du plan d'action et la satisfaction du client). La FRC, la fiche de non-conformité et la réponse au client objet de la plainte sont conservés dans le classeur RQ.

#### 6. Enregistrement :

- Fiche réclamation du client (FOR 50)
- Fiche de non-conformité (FOR 02-1)
- Fiche satisfaction client (FOR 22)