

## Réclamations<sup>1</sup> et appels<sup>2</sup>

### Réception

Les réclamations émanant de la clientèle concernant des dysfonctionnements, incidents intervenus lors de l'inspection et appels concernant les résultats des travaux et inspections peuvent être reçus par mail ou courrier. Si l'appel ou la réclamation sont effectués oralement, le client est invité à produire un écrit. Les appels ou réclamations sont réceptionnés par le directeur de la société qui assure les principales tâches administratives. Il les oriente vers le responsable technique ou l'informe de la réception si celui-ci est impliqué. Une copie du courrier est systématiquement transmise à l'intervenant concerné.

Un formulaire de post-évaluation comportant des appréciations négatives vaut réclamation et sera traité comme tel.

Une réclamation peut également provenir d'un utilisateur d'un objet inspecté. Un appel peut émaner d'un organe de tutelle ou de l'administration.

### Traitement

Le traitement de l'appel ou de la réclamation se déroule comme suit :

- Accusé de réception de l'appel ou de la réclamation à l'émetteur précisant si la réclamation est liée aux activités d'inspection ;
- Examen du bien-fondé par le responsable (recevabilité) ;
- Consultation et avis du responsable de l'inspection ;
- En cas de besoin le contact sera établi avec le réclamant pour demande de renseignement supplémentaire et la meilleure compréhension du litige et de la réclamation ou même éventuellement pour un contrôle approfondi sur le site ou sujet d'inspection ;
- Consultation éventuelle d'autres membres de la direction sur le problème soulevé ;
- Prise de décision du responsable ou des membres de la direction sur la suite de l'appel ou de la réclamation ;
- Décision de révision ou de maintien de l'inspection et de ses résultats, de la facturation, ou tout autre objet de réclamation ;
- Envoi de la réponse au client par le responsable (non recevabilité, rejet, révision, modalités, etc.) ;
- Les documents, les avoirs éventuels, les modifications à apporter, etc. vont suivre la réponse à l'appel ou à la réclamation (solde du dossier) ;
- Le délai de réponse à un appel ou une réclamation ne peut pas dépasser 15 jours.

<sup>1</sup> Expression d'une insatisfaction, autre qu'un appel, émise par une personne ou une organisation auprès d'un organisme d'inspection, relative aux activités de cet organisme, à laquelle une réponse est attendue.

<sup>2</sup> Demande adressée par le fournisseur de l'objet de l'inspection auprès de l'organisme d'inspection pour que cet organisme reconsidère une décision déjà prise relative à cet objet.

## EXTRAIT DE LA PROCÉDURE CONTRACTUELLE

### Traitement des réclamations et appels

Ni un responsable technique, ni le RSM<sup>3</sup> ne peuvent traiter un appel ou une réclamation concernant une inspection qu'il a effectuée ou validée. Lors de chaque réception d'un appel ou d'une réclamation, une **fiche de suivi d'appel ou de réclamation** est ouverte. Le traitement de la réclamation ou de l'appel est ainsi tracé. Seuls les responsables techniques et le RSM sont habilités à suivre et à solder les réclamations. Les appels et réclamations ainsi que les réponses et suites données sont examinées lors de la revue de direction suivante.

#### Archivage

Les appels et réclamations sont archivés par ordre chronologique dans le classeur des réclamations et appels, avec l'ensemble des réponses et suites données. Elles sont numérotées par ordre chronologique et comportent le numéro de client et de contrat s'y rapportant.

Des statistiques sont établies chaque année sur les causes des appels et réclamations par de directeur qualité et classifiées comme suit :

- Comportement de l'inspecteur ;
- Prix de la prestation ;
- Contenu du rapport.

Un double de l'appel ou de la réclamation est archivé dans le dossier du client.

Version numérique pour diffusion publique

2 B & G Qualité Sarl au capital de 7 500 €, 380 rue Clément ADER L 14 27930 LE VIEIL EVREUX

RCS EVREUX 804 665 768 Téléphone : 06 60 30 54 39 Email : [contact@2bgqualite.fr](mailto:contact@2bgqualite.fr) Site web : [www.2bgqualite.fr](http://www.2bgqualite.fr)

---

<sup>3</sup> Responsable du Système de Management