GESTION DES RECLAMATIONS

Procédure Locale QHSE
Bureau Veritas Côte d'Ivoire SAU

PL-CIV-QHSE 10

Janvrier 2021, version 04

Move Forward with Confidence*

Tables des matières

1 Objectif de cette procédure 3

2 Champ d'application 3

3 Responsabilités 3

4 Définition 3

5 Etapes de processus 4

6 Revue et processus de contrôle 5

7 Documents associés 5

8 Référence aux normes 6

9 Validation du document et historique 6

1 Objectif de cette procédure

Cette procédure présente les dispositions de gestion des réclamations et des appels adressées à Bureau Veritas Côte d'Ivoire SAU. Elle communique sur le traitement des réclamations de façon professionnelle et responsable.

Elle s'applique :

- d'une part aux anomalies, dysfonctionnements, réclamations concernant l'organisation, le fonctionnement, les activités, mission et prestations de **Bureau Veritas Côte d'Ivoire S.A.U** (Division I&F, CTD, Marine & Offshore);

Sur demande écrite de toute partie intéressée (exemples : client, ministères, inspection du travail), cette procédure peut être mise à leur disposition.

.

2 Champ d'application

Cette procédure est applicable au site **Bureau Veritas Côte d'Ivoire S.A.U** (Division I&F, CTD, Marine & Offshore) et à toutes ses activités couvertes par le système de management.

Tous les employés ; clients et prestataires extérieures doivent se conformer à ces spécifications.

3 Responsabilités

Cette procédure concerne :

- Le Coordinateur QHSE de Bureau Veritas Côte d'Ivoire SAU qui est chargé de la bonne application de cette procédure et la gestion centralisée de ces documents ;
- Le Directeur, les managers des unités opérationnelles
- Toutes les personnes ayant à gérer des réclamations.

4 Définition

Définition de la réclamation selon Bureau Veritas :
Une réclamation est une manifestation formelle d'insatisfaction ou de désaccord (lettre, appel téléphonique...) concernant un contrat ou service ; elle peut venir d'un client, d'une autorité publique ou de toute autre partie intéressée.

Remarque :
A/ La réclamation doit être distinguée de la plainte formelle ou du litige, qui sont traités dans la Politique de gouvernance d'entreprise et de gestion des risques du Groupe.
B/

- lorsque ce qui est attendu est spécifié, l'anomalie est une non-conformité ;
- le terme « dysfonctionnement » peut être utilisé à la place de celui d'anomalie.

L'équipe commerciale assure par défaut l'interface avec le client. La division ou l'unité opérationnelle peut définir d'autres interlocuteurs spécifiques pour le traitement de la réclamation. Les fonctions opérationnelles et de support doivent s'impliquer si besoin dans le traitement interne de la réclamation, jusqu'à ce que les causes de la réclamation aient été identifiées et que des actions correctives aient été définies, arrêtées et mises en œuvre.

5 Etapes de processus

QESIS : est notre logiciel dédié groupe pour la gestion des réclamations.

- **Enregistrement et Accuser de réception de la réclamation**

Les réclamations émises (verbales ou écrites) par les clients sont réceptionnées par le service QHSE ou le chef de la division ou l'unité concernée et enregistrée dans QESIS.

L'unité opérationnelle concernée est notifiée par QESIS. On pourra éventuellement informer d'autres personnes en fonction de l'importance de la réclamation.

- **Description du problème et impacts sur l'activité**

Les causes à l'origine de la réclamation sont identifiées dans le système de gestion des réclamations (QESIS), ainsi que ses impacts sur l'activité.

Une analyse de la situation est faite par l'unité opérationnelle en collaboration avec le coordinateur QHSE.

- **Communication**

Le Directeur général ou la personne ayant délégation permanente, désigne la personne chargée de conduire l'action vis-à-vis du réclamant (qui peut être le responsable d'affaire ou responsable opérationnel) qui communique les détails de la réclamation et les résultats aux parties internes concernées.

- **Proposition de solution** (Elle se fera sur QESIS)
  - **Aucune action n'est nécessaire** : il suffit de répondre au client ou à la partie externe,
  - **Une action est requise** : poursuivre le traitement de la réclamation (étapes suivantes),
    - *Décrire la solution à l'aide d'un plan et le mettre en œuvre,*
    - *Informer le client des conclusions et des mesures prises,*
    - *S'assurer de la satisfaction après traitement de la réclamation.*

- Superviser les résultats : vérifier la mise en œuvre et l'efficacité de la solution,
- Maintenir les documents, garantir la traçabilité,
- Vérifier la pérennité des résultats et clore la réclamation une fois résolue.

Note :

1. La décision permettant d'apporter une solution à la plainte ou à l'appel doit être prise, ou revue et approuvée par une ou des personnes non engagées dans les activités de certification liées à la plainte ou à l'appel.
2. Pour garantir l'absence de tout conflit d'intérêts, le personnel qui a fourni des conseils ou qui a été employé par un client, y compris les personnes qui ont assuré des activités de conseil en système de management, ne doit pas participer, pour le compte de BVCI, à la revue, ni approuver la solution apportée à une plainte ou un appel de ce client dans les deux ans suivant la fin des activités de conseil ou de l'emploi chez ce client.

– **Gestion de la Non-Conformité**

QESIS contiendra les informations pour les actions.

Les actions correctives appropriées sont identifiées, communiquées et mises en œuvre.
Un registre de suivi des réclamations est tenu à jour et diffusé chaque mois par le coordinateur QHSE.

L'identification, la description et les actions de traitement des réclamations sont enregistrées dans QESIS :

– **Enregistrement**

Les enregistrements de réclamations sont disponibles sur QESIS pour vérification et consultation.

Les mesures prises pour le traitement de la réclamation doivent être enregistrées QESIS.

– **Suivi des actions**

Le responsable du service et le coordinateur devront disposer des preuves de la mise en place d'un processus de suivi avec le client (qui seront disponibles sur QESIS).

Chaque Unité Opérationnelle et chaque Business Line effectuent au moins chaque année dans la revue de direction, la synthèse des réclamations ouvertes au cours de l'année écoulée en précisant notamment les éléments statistiques suivants :

- Origine (clients, prescripteurs, administration, autres)
- Objet de la réclamation
- Délais écoulé entre l'ouverture de la fiche et la clôture de l'action vis-à-vis du réclamant
- Action interne prise (action curative immédiate, corrective, préventive, plan d'action)

6 Revue et processus de contrôle

Cette procédure est à minima revue annuellement, ou plus fréquemment si demandé (en cas de changement important). Ce document est non contrôlé une fois imprimé.

7 Documents associés

Documents supports et interactions avec d'autres politiques :

Titre des documents associés	Type	Lieu de stockage
Manuel QHSE Bureau Veritas Côte d'Ivoire S.A.U	Manuel	Bureau Coordinateur QHSE & Commun QHSE
IMP-CIV-QHSE 04_Registre de suivi des réclamations	Document	Bureau Coordinateur QHSE & Commun QHSE
IMP-CIV-QHSE -03 Gestion des non conformités	Document	Bureau Coordinateur QHSE & Commun QHSE
IMP-CIV-QHSE 06 Suivi Traitement des réclamations	Manuel	Connexions

8 éférence aux normes

ISO 9001:2015	7.4 Communication 8.2.1 Communication avec les clients 8.6 Libération des produits et services 9.1.3 Analyse et évaluation 10.2 Non-conformité et action corrective
ISO 17020: 2012	7.5 Réclamations et Appels 7.6 Processus en matière de réclamations et appels
ISO 17021: 2011	9.8 Plaintes
ISO 17025: 2005	4.8 Réclamations
ISO 17065: 2012	7.13 Plaintes et appels

9 Validation du document et historique

Validation

	Proposition	Verification	Validation
Nom	Yves MOUROUFIE	Yves MOUROUFIE	Alex ASSALE
Fonction	Coordinateur QHSE Bureau Veritas Côte d'Ivoire	Coordinateur QHSE Bureau Veritas Côte d'Ivoire	Directeur Général Bureau Veritas Côte d'Ivoire
Date	26 Janvier 2021	26 Janvier 2021	28 Janvier 2021
Signature			

Historique

Revision	Date	Proposition	Verification 1	Verification 2	Validation	Commentaires
01	01 Octobre 2013	Roger GNABRO	Roger GNABRO		Bouyaguy DIAWARA	Creation
02	11 Janvier 2017	Michel BANA	Yves MOUROUFIE	Marie-Laure AHOUSSI	Bouyaguy DIAWARA	Mise à niveau vers ISO 9001: 2015
03	16 Janvier 2020	Yves MOUROUFIE	Yves MOUROUFIE		Bouyaguy DIAWARA	Mise à jour QESIS
04	26 Janvier 2021	Melaine YAO	Yves MOUROUFIÉ		Alex ASSALE	Mise à jour ISO 17065