



NRJ
diags

spécialistes du contrôle
et de la perméabilité à l'air

Gestion des Appels et Réclamations

PROCEDURE EN MATIERE D'APPELS ET DE RECLAMATIONS

1. OBJECTIF

Assurer un traitement uniforme et structuré à l'égard des réclamations et des appels de toutes les parties prenantes et fournir des critères pour le traitement des appels ou des réclamations.

2. APPLICABILITE

Cette procédure est applicable pour NRJ Diags et mise à disposition de toute partie intéressée sur demande ou accessible depuis notre site Internet.

3. GENERAL

Définition Réclamation

Expression d'une insatisfaction, autre qu'un appel, émise par une personne ou une organisation auprès de NRJ Diags, relative aux activités de cet organisme, à laquelle une réponse est attendue.

Définition Appel

Un appel se produit lorsqu'une partie prenante n'accepte pas une décision prise par NRJ Diags et veut formellement faire appel contre elle. Un appel est une demande de modification de rapport émanant d'un client reçu par NRJ Diags.

Le document GESTION DES APPELS & RECLAMATIONS doit être utilisé pour le traitement et le suivi des appels et des réclamations. Une réponse sera formulée dans un délai de 7 jours à compter de la réception de l'appel.

Un appel ou une réclamation doit être exprimé par écrit à : appel@nrjdiags.fr ou en utilisant le formulaire de contact présent sur notre site Internet www.nrjdiags.fr. Dès lors, l'appel ou la réclamation est tracé dans le document GESTION DES APPELS & RECLAMATIONS.

4. RESPONSABILITE ET ACTIONS

4.1 Personnel

La Responsable Qualité est responsable de l'aboutissement de l'appel ou réclamation dans les délais et en termes de traçabilité (enregistrement) et responsabilité des actions qui en découlent.

Le Directeur Technique est responsable de toutes les décisions à tous les niveaux du processus de traitement des réclamations et des appels : la gestion, le suivi et la communication des progrès et la décision et la clôture de la réclamation.

Remarque : Toute personne décisionnaire et/ou en charge du traitement et du suivi de l'appel ou réclamation ne peut en aucun cas être impliquée dans l'objet de l'appel ou de la réclamation.

4.2 Enregistrement

Une réclamation doit en principe être enregistrée au niveau organisationnel où elle est reçue.

En fonction de la réclamation, l'enregistrement peut entraîner la réouverture d'un cas précédemment fermé.

- NOS AGENCES -

Paris - Lille - Epinal - Rennes - Bordeaux - Toulouse - Salon de Provence - Lyon

Pour le Confort et la Performance de vos Constructions



NRJ
diags

spécialistes du contrôle
et de la perméabilité à l'air

Gestion des Appels et Réclamations

4.3 Traitement

Les analyses et les décisions relatives aux appels ne doivent donner lieu à aucune action discriminatoire.

Le traitement d'une réclamation signifie :

- Informer le réclamant des progrès accomplis et obtenir un retour d'information supplémentaire au besoin.
- Informer les responsables concernés : Techniciens, Assistantes, Responsable d'Agences, ...
- Effectuer une enquête complète :
 - Analyser la non-conformité
 - Analyser des causes
 - Décider des d'actions nécessaires pour résoudre le problème et prévenir la récurrence
 - Mettre en œuvre les actions convenues
 - Vérifier les actions mises en œuvre
 - Documenter des actions entreprises si nécessaire
- Préparer une réponse au réclamant

4.4 Décision et clôture

La décision et la clôture de la réclamation ou de l'appel doivent être prises par le Directeur Technique.

4.5 Suivi et rapport

Le document GESTION DES APPELS & RECLAMATIONS est accessible et consultable par chaque Collaborateur. Une analyse est faite lors de chaque Revue de Direction.

5. RECLAMATIONS SIGNIFICATIVES

Les réclamations de nature significatives ou jugées graves doivent être soumises à la Présidence pour examen et décision de traitement.

Le Président doit être informé lorsqu'une réclamation peut entraîner des conséquences juridiques ou financières pour NRJ Diags.

6. PROCEDURE D'APPEL

Lorsque NRJ Diags reçoit un appel, les conditions suivantes s'appliquent :

- L'appel doit être enregistré dans le document GESTION DES APPELS & RECLAMATIONS
- La réception de l'appel doit être portée à la connaissance de l'appelant dans un délai de 7 jours à compter de la réception de l'appel.
- L'appel doit être validé, enquêté et des actions décidées et entreprises.
- L'appelant doit être informé par écrit de la décision à l'issue du processus de traitement de son appel.

Les enregistrements appropriés doivent être conservés dans le dossier GESTION DES APPELS & RECLAMATIONS.

7. DOCUMENTATION ET ENREGISTREMENT

Le document GESTION DES APPELS & RECLAMATIONS permet de tracer tout appel et réclamation conformément à cette procédure. Les données de ce document serviront de base pour l'amélioration des processus et seront considérées comme une des données d'entrée de la Revue de Direction suivante.