



**NRJ**  
**diags**

spécialistes du contrôle  
et de la perméabilité à l'air

## Gestion des Appels et Réclamations

# PROCESSUS 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

Une réclamation est une expression d'insatisfaction à l'égard de NRJ Diags concernant la façon dont nous délivrons nos services, le contenu des services, comment nous organisons notre travail, ...

Un désaccord entre un client et NRJ Diags doit également être traité comme une réclamation.

### 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.

Il y a 4 sources de d'appel ou réclamation :

- Client existant
- Collaborateur (par exemple un employé de NRJ Diags)
- Organisme d'accréditation, ou tout autre organisme réglementaire
- Tierce partie (par exemple Bénéficiaire, partie intéressée externe...)

Le document GESTION DES APPELS & RECLAMATIONS doit être utilisé pour le traitement et le suivi des appels et des réclamations. Un accusé réception doit être envoyé sous 3 jours ouvrables à compter de la réception de l'appel ou de la réclamation.

Un appel ou une réclamation peut être exprimé par écrit ou verbalement. Lorsque l'expression est verbale, il appartient au receveur, en accord avec son Responsable hiérarchique, de tracer cet appel ou réclamation dans le document GESTION DES APPELS & RECLAMATIONS

## 4. RESPONSABILITE ET ACTIONS

### 4.1 Personnel

NRJ Diags doit être responsable de toutes les décisions à tous les niveaux du processus de traitement des réclamations et des appels. La Responsable Qualité est chargée des réclamations et des appels, y compris : l'enregistrement, la gestion, le suivi et la communication des progrès et la décision et la clôture de la réclamation (voir également le chapitre 4.4). A réception d'une réclamation ou d'un appel, la Responsable Qualité doit confirmer si la réclamation est liée aux activités



**NRJ**  
**diags**

spécialistes du contrôle  
et de la perméabilité à l'air

## Gestion des Appels et Réclamations

d'inspection dont NRJ Diags a la responsabilité. Dans l'affirmative, la Responsable Qualité doit traiter la réclamation et l'appel.

Remarque : Toutefois, si la Responsable Qualité est concernée par la réclamation, alors le Directeur Général sera en charge des missions citées ci-dessus.

### 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.

La Responsable Qualité doit juger si un transfert de l'information à un niveau hiérarchique supérieur ou à une autre unité organisationnelle est approprié.

### 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 de la réclamation

La décision et la clôture de la réclamation doivent être prises par la Responsable Qualité sauf si cette dernière a été impliquée dans la réclamation. La clôture comprend également, le cas échéant, une communication formelle avec le client au sujet du résultat.

### 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 Direction Générale pour examen et décision de traitement.

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



**NRJ**  
**diags**

spécialistes du contrôle  
et de la perméabilité à l'air

## Gestion des Appels et Réclamations

### 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 sous 3 jours ouvrables 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 est enregistré selon la procédure Piloter la Performance. 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.