ONEP OFFICE NATIONAL DE L'EAU POTABLE LACQUE	Procédure Réclamations clients	Code: PO.03-ORG-A Indice : 02 Date : 28/11/2022

1. OBJET :

Ce document traite des dispositions mises en œuvre par le LACQUE pour gérer les réclamations des clients.

2. DOMAINE D'APPLICATION:

Cette procédure s'applique à l'ensemble des activités du laboratoire.

3. RESPONSABILITE :

Le chef de service commercial et de prélèvement est garant de l'application et de la mise en œuvre de la présente procédure.

4. DOCUMENTS DE REFERENCE:

ISO/IEC17025 : 2017; ISO 9001: 2015 ;ISO 10002: 2018

5. DOCUMENTS ASSOCIES :

ENG.23-ORG-*A*, ENG.30-ORG-A , ENG.05-ORG-C, ENG.17-ORG-C

6. DESTINATAIRES POUR ACTION :

Direction, Chef de service commercial et de prélèvement ; Responsable Qualité ;

7. DESTINATAIRES POUR INFORMATION :

Ensemble du personnel du LACQUE.

VALIDATION		
Rédacteur	**Vérificateur**	**Approbateur**
Nom : M TCHOTCH ERIC. **Fonction :** Chef de service commercial et de prélèvement **Date :** 24/11/2022 **Visa :**	**Nom :** M. YAO CHRISTIAN **Fonction :** Responsable Qualité **Date :** 25/11/2022 **Visa :**	**Nom :** Pr CLAON STEPHANE **Fonction :** Directeur du laboratoire **Date :** 28/11/2022 **Visa :**

Version	Nature des modifications	chapitres révisés	Auteur	Date
02	Transfert des procédures du processus B « Stratégie de communication » vers le processus A « piloter la stratégie globale »	-	YAO CHRISTIAN	24/11/2022
01	Mise en conformité documentaire vers la norme ISO/IEC 17025 :2017	-	YAO CHRISTIAN	01/03/2021

MODE OPERATOIRE

PREMIERE ETAPE : Réception de la réclamation

Toutes les réclamations clients sont enregistrées dans la fiche **ENG.30-ORG-A** « Registre des réclamations » par le service prélèvement. Les différents responsables, concernés par la réclamation en sont informés. Un accusé de réception est fait au client par tous les moyens possibles (téléphone, mail, etc....)

DEUXIEME ETAPE : Traitement de la réclamation

1- Enregistrement de la réclamation

Le responsable du département concerné enregistre la réclamation sur le document **ENG.23-ORG-A** « Fiche de réclamations clients ». Le responsable qualité en collaboration avec le responsable du département ou service concerné par la réclamation analyse la validité de la réclamation.

2- Examen et étude de la validité de la réclamation

L'étude de la validité de la réclamation consiste à analyser si elle est fondée ou non. Cette étude est faite avant le déclenchement ou non du processus de traitement. Lorsque la réclamation est fondée, elle fait généralement état d'au moins une non-conformité, le document **ENG.05-ORG-C** « Fiche de non-conformité » est renseignée et la non-conformité est traitée conformément aux dispositions prévues par la fiche.

Lorsque la non-conformité concerne les entités opérationnelles, la non-conformité est traitée par les chefs services et leurs collaborateurs, puis les conclusions à signifier aux clients sont validées par le responsable qualité.

Lorsque la non-conformité concerne les entités Administratives les chefs de service valident les conclusions à signifier aux clients

Les réclamations non fondées peuvent amener à la détermination d'améliorations possibles ou à la nécessité de renseigner la fiche d'analyse des risques.

3- Information du client des dispositions prises

Le chef de service commercial et de prélèvement informe le client des dispositions prises pour gérer sa réclamation.

4- Suivi de la réclamation

Le Directeur, Le chef de service commercial et de prélèvement , le Responsable qualité, gèrent toute réclamation avec le client à partir des canaux de communication appropriés ou si nécessaire, rend visite au client. La fiche **ENG.17-ORG-C** « Suivi des réclamations client » est renseigné par le responsable qualité.

5- Révision de la réclamation

Rappel : Les conclusions sont revues et approuvées par une personne n'ayant pas été impliquée dans les activités de laboratoire initialement mis en cause.

Le laboratoire notifie au plaignant la fin du processus de traitement de la réclamation en lui adressant un mail.