	<b>Traitement des réclamations</b>	Version 2.0
GDB_PRO_07	SMQ	08/04/2024
Rédaction : L. LIETAR	Vérification : P. BOUVELLE ; K. LE ROUX	Approbation : C. AUDEBERT

## 1. **OBJECTIFS ET CHAMP D'APPLICATION**

Cette procédure décrit les actions mises en place par la plateforme de génotypage haut-débit GD Biotech (GDSCAN) pour traiter les réclamations client.

## 2. **DEFINITIONS / ABREVIATIONS**

La **réclamation** est l'expression d'une insatisfaction qu'un client attribue à un organisme et dont il demande le traitement.

## 3. **TEXTE DE RÉFÉRENCE**

La présente procédure tient compte des exigences de la norme NF EN ISO/IEC 17025.

## 4. **PERSONNEL CONCERNÉ**

Directeur Recherche & Développement  
Responsable Système Informatique  
Référent qualité  
Responsable plateforme GD Scan

## 5. **DESCRIPTION DES OPÉRATIONS**


A l'instar de la mesure de la satisfaction client, le traitement des réclamations s'inscrit dans la logique d'amélioration continue. Il s'agit pour GD Biotech de :

- traiter la réclamation afin de restaurer la confiance du client et sauvegarder de bonnes relations
- comprendre les causes, tirer les leçons de la réclamation afin de s'améliorer et de fidéliser le client.

Le traitement des réclamations doit permettre :

- une action rapide par la mise en place des mesures d'urgence pour répondre au mécontentement ou au besoin d'informations du réclamant
- un suivi et une analyse des réclamations par type de clients, type de demande
- une veille concurrentielle grâce aux retours d'informations des clients concernant le niveau de prestation proposé par la concurrence.

Cette procédure simple est bâtie sur les 9 principes directeurs permettant de créer les conditions d'un traitement efficace des réclamations :

 <b>GD Biotech</b> AGRI-AGRO SOLUTIONS	<b>Traitement des réclamations</b>	Version 2.0
GDB_PRO_07	SMQ	08/04/2024
Rédaction : L. LIETAR	Vérification : P. BOUVELLE ; K. LE ROUX	Approbation : C. AUDEBERT

- **visibilité** : les clients, employés et autres parties associées doivent savoir comment et où formuler une demande ou réclamation
- **accessibilité** : le processus de traitement des demandes ou réclamations doit être facilement accessible à toute personne désirant prendre contact avec la plateforme de génotypage (informations associées rédigées dans un langage clair, facile à comprendre et à utiliser)
- **réactivité** : il convient d'accuser réception de chaque demande ou réclamation auprès du réclamant le plus rapidement possible.
- **objectivité** : chaque réclamation doit être traitée de manière équitable et objective tout au long du processus de traitement des réclamations
- **frais** : les frais relatifs au processus de traitement des réclamations ne doivent pas incomber au réclamant, hormis dans le cas où la levée de doute aboutit à une non mise au cause du laboratoire
- **confidentialité** : il convient de ne pas divulguer les informations à caractère personnel du réclamant sans son consentement
- **approche orientée client** : l'entreprise doit encourager les retours d'informations, y compris les réclamations, et démontre par ses actions son engagement à résoudre les réclamations
- **responsabilisation** : l'organisme établit clairement les responsabilités et délégations pour les actions et les décisions de l'organisme concernant le traitement des réclamations
- **amélioration continue** : il convient que l'amélioration continue du processus de traitement des réclamations soit un objectif permanent de l'entreprise.


## 5.1 Visibilité / accessibilité

Le rapport, les documents de résultats transmis par voie électronique (seule modalité pratiquée pour la transmission des résultats d'analyse) mentionnent l'adresse générique permettant la prise de contact pour toute réclamation ou demande d'informations (pour la compréhension d'une analyse ou toute question relative aux modes opératoires). Cette adresse mail est [SAV-genotypage@genesdiffusion.com](mailto:SAV-genotypage@genesdiffusion.com).

Celle-ci permet d'envoyer une demande reçue par :

- Référent qualité
- Responsable plateforme de génotypage GD Scan
- Responsable Système Informatique
- Directeur Recherche & Développement

La diversité des acteurs permet de balayer tout le spectre de demande, de la prise en charge des échantillons, à l'opération d'extraction d'ADN et de génotypage, et à l'analyse des résultats, en considérant les questions ayant trait au système d'information.

 <b>GD Biotech</b> AGRI-AGRO SOLUTIONS	<b>Traitement des réclamations</b>	Version 2.0
GDB_PRO_07	SMQ	08/04/2024
Rédaction : L. LIETAR	Vérification : P. BOUVELLE ; K. LE ROUX	Approbation : C. AUDEBERT

La nature de la demande (réclamation ou demande d'informations) ou la typologie du client (grand compte ou éleveur) ne doit en aucun cas influencer la nature de la réponse, ni même la diligence mise en œuvre pour apporter cette réponse.

## 5.2 Réactivité et modalité de traitement des demandes ou réclamations

Pour chacune des demandes, les personnes susmentionnées en lien avec le "Service Après-Vente" s'accorderont via messagerie interne instantanée pour définir la personne qui aura à charge l'ouverture et le suivi du ticket.

Chaque demande ou réclamation devra faire l'objet d'un retour vers le client (en 5 jours ouvrés si possible).

La personne en charge (en fonction de son champ de compétence) apportera un accusé de réception type (voir modèle plus bas) par retour de mail au client (mail envoyé à partir de sa boîte mail individuelle - l'objectif étant tout à la fois de responsabiliser le collaborateur qui répond au client tout en personnalisant la réponse). Il renseignera par ailleurs le fichier de suivi [GDB\\_ENR\\_05\\_Suivi des réclamations](#) au fur et à mesure de l'avancement du traitement (un encodage permettra d'éditer un numéro unique de ticket à rappeler systématiquement dans toute correspondance).

Le mail de confirmation d'ouverture de ticket sera renvoyé au demandeur ainsi qu'en copie conforme à l'adresse générique [SAV-genotypage@genesdiffusion.com](mailto:SAV-genotypage@genesdiffusion.com).

L'objet du mail sera de la forme suivante :

TICKET [n° identification défini par numéro unique dans le fichier de suivi des demandes] + TYPE retour (Colonne 'F' du fichier de suivi)

Le numéro d'identification du ticket sera de la forme suivante : encodage de la DATE du jour AAMMJJ (231008 pour une ouverture de ticket le 08/10/2023) + \_ + incrémentiel ticket du jour. Pour le troisième ticket ouvert le 08/10/2023 le numéro repris dans l'objet du mail sera : TICKET 231008\_3.


Exemple d'objet : TICKET 231008\_3 Réclamation

Deux options sont d'emblée systématiquement envisagées :

- Une réponse rapide peut être apportée, auquel cas la réponse par le collaborateur désigné sera apportée **directement** dans le corps du message.

La formule clôturant le mail sera rigoureusement celle-ci :

**Nous espérons avoir répondu au mieux à votre demande, nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.**

	<b>Traitement des réclamations</b>	Version 2.0
GDB_PRO_07	SMQ	08/04/2024
Rédaction : L. LIETAR	Vérification : P. BOUVELLE ; K. LE ROUX	Approbation : C. AUDEBERT

**Sauf demande contraire de votre part, ce ticket sera clos dans 7 jours.**

- Une investigation plus approfondie sera nécessaire et dans ce cas, il conviendra d'envoyer le message suivant au client (ce message porte toujours le même objet comme défini au point 1 de l'actuelle procédure). La formule reprise dans le corps du message sera alors la suivante :

**Nous prenons en compte votre demande (n° de TICKET), nous mettons actuellement tout en œuvre pour pouvoir vous apporter une réponse dans les plus brefs délais.**

### 5.3 Investigation

Dans le cas d'une investigation pour les cas particuliers où la demande ou réclamation client le nécessite, le collaborateur aura mandat pour mobiliser les ressources nécessaires y compris dans certains cas l'équipe R&D de GD Biotech.

Notre politique interne consiste en une optimisation du taux de clients très satisfaits de nos services, il convient d'apporter une attention soutenue aux délais et à la qualité des réponses lors des réclamations ou demandes d'information. Les réclamations et les demandes d'information ont le même niveau de priorité.


D'autre part, dans le cas où l'investigation met en évidence un incident survenu lors du process, il conviendra de compléter le fichier [GDB\\_ENR\\_72\\_Gestion des incidents et des non conformités](#) et de générer une fiche de non-conformité.

Toute conclusion à signifier au plaignant est revue et approuvée par le Directeur Recherche et Développement, celui-ci n'intervenant jamais directement dans les process d'activités de la plateforme GD Scan. Le renseignement de la date de revue et approbation par le Directeur Recherche et Développement dans le tableur [GDB\\_ENR\\_05\\_Suivi des réclamations](#) acte sa prise de connaissance des conclusions et permet la clôture du ticket par le responsable du suivi.

### 5.4 Clôture

- Si l'investigation a abouti, il conviendra de clôturer le mail de réponse avec le message suivant (à moduler en fonction de la réponse) :

**Nous espérons avoir répondu au mieux à votre demande, nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.**

	<b>Traitement des réclamations</b>	Version 2.0
GDB_PRO_07	SMQ	08/04/2024
Rédaction : L. LIETAR	Vérification : P. BOUVELLE ; K. LE ROUX	Approbation : C. AUDEBERT

**Sauf demande contraire de votre part, ce ticket sera clos dans 7 jours.**

- Si l'investigation n'a pas abouti, il conviendra d'envoyer le message suivant (à moduler en fonction de la réponse) :

**Malgré nos investigations, nous ne sommes pas en mesure de donner suite à votre demande.**

**Nous restons cependant à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.**

**Sauf demande contraire de votre part, ce ticket sera clos dans 7 jours.**

La phase de clôture sera effective après renseignement du fichier de suivi [GDB\\_ENR\\_05\\_Suivi des réclamations](#) au sein duquel la date d'envoi du dernier mail sera renseignée et la date de clôture complétée à l'issue des 7 jours suivants.

## **5.5 Analyse des retours clients : amélioration continue**

Le fichier de suivi permet une analyse synthétique des événements en cours, clôturés. Il permet de réaliser une analyse efficace des causes les plus fréquentes. De même, des métriques permettent une analyse du délai de prise en compte du retour client ainsi que du délai de traitement de celui-ci.

Une analyse fine sera proposée systématiquement lors des revues de direction. L'enjeu consiste à améliorer les processus pour conforter notre objectif de satisfaction client. Cette analyse permettra de hiérarchiser les éléments clés à mettre en œuvre pour atteindre cet objectif. Nous pourrions par ailleurs nous appuyer sur des sondages de satisfaction client réalisés périodiquement.

## **6. DOCUMENTS ASSOCIÉS**

[GDB\\_ENR\\_05\\_Suivi de réclamations](#)

[GDB\\_ENR\\_72\\_Gestion des incidents et des non conformités](#)