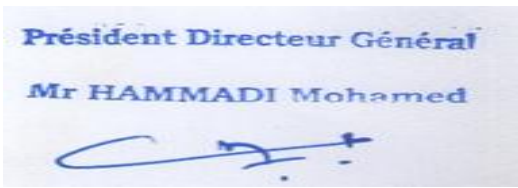


PROCEDURE **« TRAITEMENT DES RECLAMATIONS** **DES PARTIES INTERESSEES (CLIENT OU AUTRE) »**

Code	PRO-06
Version	C
Date	01/08/2016

Validation

Noms & prénom	Fonction	Date	signature
M. HAMMADI Mohamed	PDG	24/11/2016	

Suivi des modifications

Version	Date	Modifications
A	30/04/2012	Création de la procédure
B	23/09/2013	Nouvelle organisation de l'entreprise
C	01/08/2016	Refonte SMI – passage nouvelles versions

1. Objet

La présente procédure a pour objet de définir les modalités de traitement de la réclamation de toutes les parties intéressées, y compris les clients, depuis sa réception jusqu'à sa clôture.

2. Domaine d'application

Cette procédure s'applique à toutes les réclamations quelque soit leur émetteur, reçues par l'ensemble de ses sites permanents et temporaires de Cosider Construction.

3. Documents de référence

- Réclamation : courrier, cahier de chantier, ...
- Procédure des actions correctives.

4. Terminologie & définitions

- **Partie intéressée** : il s'agit des clients ou toute autre partie interne / externe.
- **Site** : Structure opérationnelle chargée de la coordination des travaux de réalisation d'un ou plusieurs projets.
- **NT** : Signifie Numéro de Travaux et correspond à un projet pour les besoins de la codification interne.
- **SST** : sécurité et santé au travail
- **PNC** : signifie Produit Non Conforme

5. Responsabilités

Les directeurs de sites sont chargés de l'application de la présente procédure, chacun à son niveau.

Le RQSE veille à son respect au sein des structures de COSIDER Construction.

6. Contenu

6.1. Réception des réclamations des parties intéressées

Les réclamations écrites ou verbales émanant des parties intéressées par tout moyen (courrier, fax, Email, téléphone, registres de chantiers,...) sont prises en charge sous la responsabilité directe du directeur du chantier ou des structures selon le cas.

Quand il s'agit du client, les réclamations sont enregistrées sur le « registre des réclamations client » :

- au niveau de la DG : par les directions (commercial, réalisation et CET) chacune en ce qui la concerne,
- au niveau des chantiers : par les directeurs.

Lorsqu'il s'agit de toute autre plainte ou demande externe, transmises au siège de la société ou à un de ses sites, elles sont consignées dans le « registre des doléances » mis en place sur chaque site de l'entreprise.

Dans le cas d'une réclamation interne, un enregistrement est établi :

- sur un registre lorsqu'il s'agit d'un site vers un autre,
- sur une demande écrite lorsqu'il s'agit de personnel.

Toute demande émanant de l'inspection du travail est traitée sous la responsabilité des directeurs des sites

Celles pouvant parvenir de l'administration relevant de la protection de l'environnement sont gérées par les directeurs des sites .

Les demandes et doléances provenant de la société civile, mouvement associatif, riverains et structure de puissance publique sont confiées à la Direction de l'Administration Générale pour leur prise en charge.

Dans le cas ou la réclamation client est jugée fondée, un plan d'action est mis en place systématiquement.

Dans le cas contraire il est répondu au client tenant compte des conclusions du registre des réclamations client.

6.2. Analyse des réclamations des parties intéressées

L'analyse des réclamations des parties intéressées est effectuée sur le lieu de sa réception par un groupe de travail sous l'animation du responsable de la structure concernée (directions ou chantier). Le groupe de travail regroupe 2 ou plusieurs personnes concernées directement par la réclamation.

L'analyse doit porter sur des sources fiables et aboutir à des causes réelles. Le plan d'action est renseigné à cet effet.

Dans le cas d'un client externe, ce plan est automatiquement transmis à la structure commerciale à la fin du traitement, pour établir un consolidé.

La traçabilité des traitements effectués et de leur efficacité est assurée par un plan d'action.

6.3. Traitement des réclamations des parties intéressées

Les réclamations analysées sont traitées dans l'optique d'une satisfaction clients et autre PI et exploitées pour éviter leur réapparition.

Les causes identifiées sont traitées par des actions correctives. L'AC nécessite la désignation d'un responsable, la fixation de délais et la détermination de moyens.

A la fin de chaque traitement d'une réclamation ou plainte, une attention particulière est portée à la réaction du client ou autre parties intéressées. Dans le cas ou la réaction est positive, la réclamation est clôturée. Dans le cas contraire une nouvelle analyse est déclenchée et qui suivra le même cheminement.

Le pilote du processus commercial est tenu destinataire de l'ensemble des réclamations clients et établit une synthèse.

L'exploitation du« registre des réclamations clients » et le « registre des doléances », en revue de direction, doit permettre de statuer sur l'efficacité des traitements apportés.

Les PNC signalés par le client sont traités comme des réclamations clients, un plan d'action est prévu a cet effet.

Code procédure : PRO-06	Version : C	Date : 01/08/2016
-------------------------	-------------	-------------------

L'exploitation du « registre des réclamations clients » et le « registre des doléances », en revue de processus, doit permettre de statuer sur l'efficacité des traitements apportés.

7. Liste des enregistrements

N°	Intitulé de l'enregistrement	Codification
01	Réclamations écrites (courrier, fax, Email, registres de chantiers, ...)	/
02	Registre des réclamations clients	PRO-06-ENR-01
03	Registre de doléances	PRO-06-ENR-02
04	Registre intersites	PRO-06-ENR-03
05	Plan d'action	PRO-02-ENR-05

+ Enregistrements prévus dans les programmes SST et environnemental.

REGISTRE DES RECLAMATIONS CLIENTS

N°	Canal de réception	Contenu de la réclamation	Date de réception	Analyse (acceptation ou rejet)	Date de réponse	Observations
1						
2						
3						

REGISTRE DES RECLAMATIONS INTER-SITES

N°	Canal de réception	Contenu de la réclamation	Date de réception	Analyse (acceptation ou rejet)	Date de réponse	Observations
1						
2						
3						

PLAN D'ACTION

Plan consécutif à :

☐ Audit du

☐ Audit externe du

☐ Revue de direction

☐ NC/Réclamations Client

☐ Situation de crise

☐ Accident/Incident Signalé

☐ Inspection HSE / Contrôle Supervision

☐ Autres, précisez

N° du plan d'action :

Pôle :

NT :

Constat	Correction	Causes Probables	Actions correctives	Responsable	Délais	Moyens	Evaluation de l'efficacité			
							Resp.	Délais	Oui	Non

Visa :

Date :