

## Procédure de traitement des réclamations et appels

Rédigé par : ZAKI Mouhssine

Vérifié et approuvé par : Mme OUAZZANI TAIBI Fatima

### Gestion des modifications

Date de la version	Indice	Nature de l'évolution
01	30.12.2014	Création de la procédure
02	26.04.2019	Changement de codification
03	12.03.2021	Prise en compte des écarts relevés lors de l'audit interne

#### Diffusion contrôlée :

- Personnel de CALIMETER via google drive
- Division de la métrologie
- Division de l'accréditation (SEMAC)
- Auditeurs lors des audits internes

#### Diffusion non contrôlée :

- Téléchargement du site web [www.calimeter.ma](http://www.calimeter.ma)

## Table des matières

I. Objet :.....	3
II. Responsable de la procédure :.....	3
III. Références et définitions : .....	3
IV. Domaine d'application :.....	3
V. Procédure de traitement des réclamations et appels :.....	3
A. Réclamation :.....	3
B. Appel :.....	4

## **I. Objet :**

Cette procédure décrit les modalités appliquées pour le traitement des réclamations et appels, cette procédure est disponible sur demande par email ou téléchargeable depuis le site web [www.calimeter.ma](http://www.calimeter.ma).

## **II. Responsable de la procédure :**

Responsable Technique

## **III. Références et définitions :**

### **Références :**

- NM ISO/CEI 17020:2012 Évaluation de la conformité — Exigences pour le fonctionnement de différents types d'organismes procédant à l'inspection.

### **Définitions :**

#### **Réclamation**

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

#### **Appel**

Demande adressée par le fournisseur de l'objet de l'inspection auprès de l'organisme d'inspection pour que cet organisme reconsidère une décision déjà prise relative à cet objet

## **IV. Domaine d'application :**

Cette procédure s'applique à la réception d'une réclamation ou appel.

## **V. Procédure de traitement des réclamations et appels :**

Le traitement de réclamations, d'appels et les décisions qui en découlent ne donnent pas lieu à des actions discriminatoires.

Ce traitement ne prend en considération ni le chiffre d'affaire réalisé avec le plaignant, ni le sexe, ni la religion, ni l'origine ni aucun autre élément discriminatoire.

### **A. Réclamation :**

La réclamation peut être reçue de toutes personnes ou organisation pour exprimer une insatisfaction autre qu'un appel par téléphone, email, fax, courrier ou exprimer verbalement.

Le responsable qualité à la réception de la réclamation, lui attribue un numéro selon le tableau de gestion des réclamations qui sera communiqué au client pour pouvoir suivre l'état d'avancement du traitement de sa réclamation en accusant sa réception.

Après étude, le responsable qualité informe le client de la recevabilité de sa réclamation dans un délai ne dépassant pas 48h de la date de l'accusé de sa réception.

Dans le cas de la recevabilité de la réclamation, le responsable qualité établit un plan d'action permettant le traitement de la demande.

A la fin du traitement de la demande, le responsable qualité informe le client des actions mises en place et évalue leurs pertinences.

Un bilan des réclamations est effectué par le responsable qualité et considéré comme élément d'entrée lors de la revue de direction.

## **B. Appel :**

L'appel est adressé au Responsable technique par téléphone, email, fax ou par courrier une semaine maximum après la date de vérification du cinémomètre objet de la demande.

Le client doit fournir des preuves tangibles concernant sa demande pour juger de sa recevabilité ou non.

A la réception de l'appel, le responsable technique attribue un numéro de suivi qui sera communiqué au client en accusant réception de sa demande.

Ce n'est pas l'inspecteur qui a réalisé la vérification qui sera en charge de la nouvelle inspection mais un autre inspecteur afin de garantir l'impartialité du jugement.

L'appel fait alors l'objet d'une action corrective ou préventive.

Le responsable technique informe le plaignant par email de l'achèvement du traitement de sa demande et des actions prises.

Un bilan des appels est effectué par le responsable qualité et considéré comme élément d'entrée lors de la revue de direction.