

## SOMMAIRE

|                                          |          |
|------------------------------------------|----------|
| <b>1. OBJET .....</b>                    | <b>2</b> |
| <b>2. VOCABULAIRE .....</b>              | <b>2</b> |
| <b>3. DIFFUSION .....</b>                | <b>2</b> |
| <b>4. DOCUMENTS ASSOCIES .....</b>       | <b>2</b> |
| <b>5. DISPOSITIONS APPLICABLES .....</b> | <b>3</b> |
| <b>5.1 Réalisation .....</b>             | <b>3</b> |
| 5.1.1 Logigramme .....                   | 3        |
| 5.1.2 Description du logigramme .....    | 4        |

## **1. OBJET**

---

Cette procédure définit les méthodes mises en œuvre par CERTIGO pour la détection et le traitement des Dysfonctionnements, Non Conformités, Améliorations Potentielles ainsi que des Actions Curatives, Correctives et/ou Préventives qui en découlent.

Cette procédure est sous la responsabilité du Directeur Qualité. Elle s'applique à l'ensemble des services et des centres de CERTIGO.

## **2. VOCABULAIRE**

---

RAS

## **3. DIFFUSION**

---

Dossier Qualité / Liste des documents applicables / Procédures

## **4. DOCUMENTS ASSOCIES**

---

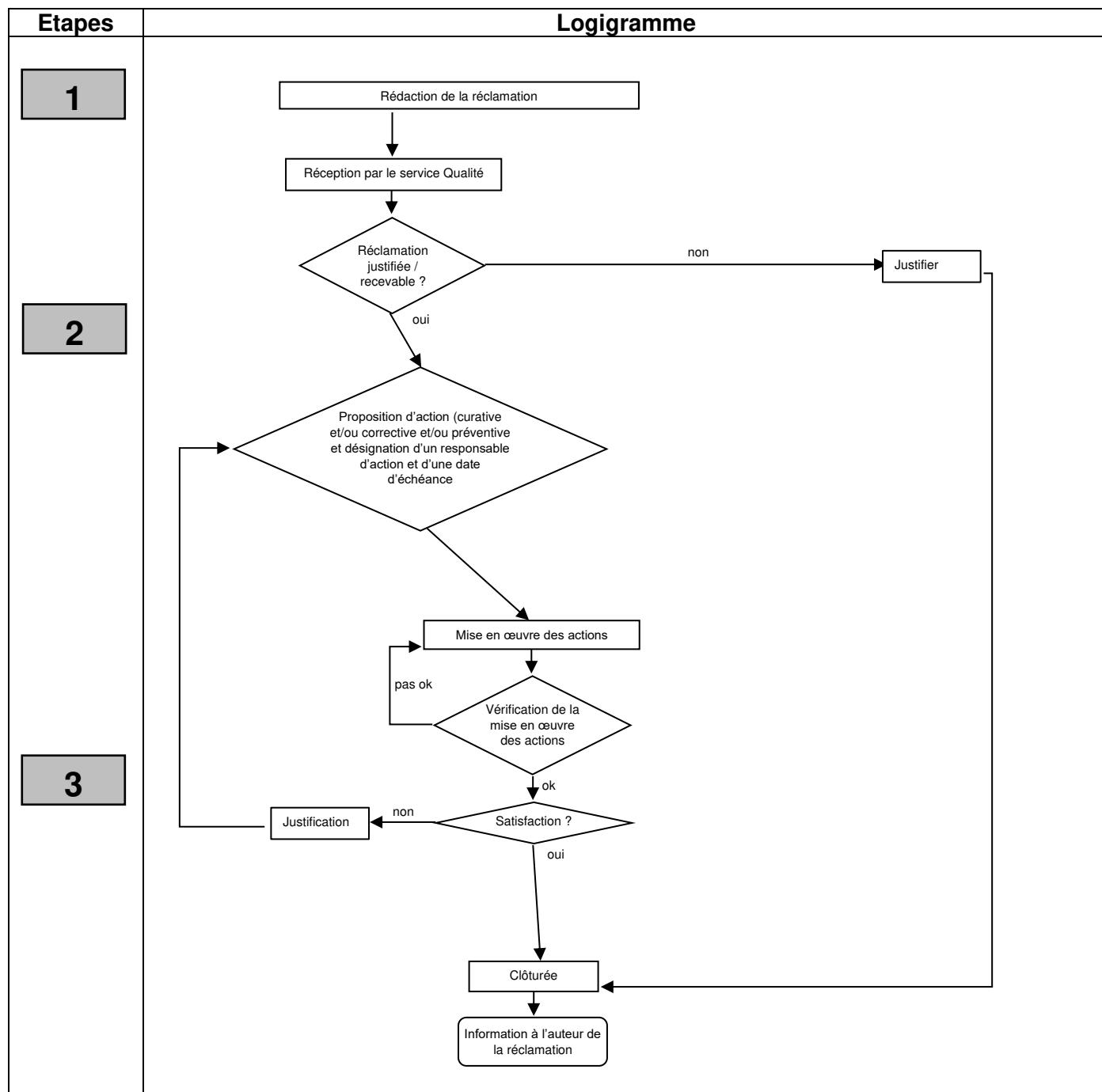
RAS

## 5. DISPOSITIONS APPLICABLES

### 5.1 Réalisation

Le traitement et le suivi des réclamations est réalisé sous la responsabilité du Responsable Qualité.

#### 5.1.1 Logigramme



### 5.1.2 Description du logigramme

#### **Etape 1 : Rédaction de la réclamation**

Le formulaire pour adresser une réclamation est disponible sur le site internet du groupe CERTIGO.

#### **Etape 2 : Réception de la réclamation par le service Qualité**

Le service Qualité réceptionne la réclamation et accuse réception sous 3 jours maximum, puis l'enregistre dans un tableau sur [Sharepoint](#). Après analyse de la réclamation, le service Qualité désigne un responsable d'action, une échéance, et propose une ou plusieurs actions.

#### **Etape 3 : Vérification de la mise en œuvre des actions et évaluation de l'efficacité**

Après analyse, le service Qualité détermine si les actions sont pertinentes, efficaces, et permettent :

- De traiter l'insatisfaction éventuelle
- De traiter le problème
- D'éviter que le problème survienne de nouveau

Dans ce cas, la réclamation est considérée clôturée.

L'auteur de la réclamation sera informé des actions engagées par l'entreprise et de l'évaluation de l'efficacité de ces actions suite à sa demande initiale.