

Traitement des retours d'informations

Thématique	§ Norme ISO/IEC 17020:2012	Référence procédure prévue à l'Annexe V de l'arrêté du 23/10/2023
Actions correctives	8.7.1 à 8.7.4	/
Actions préventives	8.8.1 à 8.8.3	/

I. Détection de tout retour d'informations

Toute personne peut être amenée à détecter :

- un dysfonctionnement interne,
- une réclamation ou un appel,
- une opportunité d'amélioration,
- un incident Hygiène Sécurité,
- un matériel utilisé en inspection déclaré défectueux (typiquement suite à un étalonnage),
- un résultat d'audit interne, d'audit réglementaire, d'évaluation externe, de surveillance, etc.
- un compteurs d'exception ou toute information issue de l'OTC pouvant avoir un impact sur l'activité,
- une non disponibilité exceptionnelle d'une personne impliquée, etc.
- une situation présentant un risque en matière de perte d'impartialité, etc.
- etc.

II. Enregistrement

L'enregistrement est réalisé :

- dans le « Tableau de suivi des retours d'information » via Auto'qual
- sur le formulaire 421 (FAC)

par toute personne, selon la nature de la non-conformité ou de l'opportunité d'amélioration identifiée.

III. Méthode de traitement

Actions curatives : Cela correspond à l'action réalisée immédiatement pour corriger la non-conformité identifiée, sans nécessairement analyse des causes préalable.

Ces actions sont menées de manière proportionnée avec l'analyse de l'étendue et de la criticité de la non-conformité. Cette évaluation comporte notamment une recherche d'antériorité des contrôles techniques potentiellement impactés.

Analyses des causes et actions correctives :

Une analyse des causes est ensuite réalisée, ce qui permet :

- de cibler les personnes/ fonctions/ domaines concernées par la non-conformité,
- d'identifier les causes réelles de la non-conformité.

A noter que différents « outils qualité » peuvent être employés pour réaliser cette étape (méthode des 5M, arbre de causes, règle des 5 pourquoi, etc.). Une fois cette étape effectuée, les actions correctives à déclencher sont décidées par le responsable qualité, le responsable technique ou la direction.

Suivi et efficacité des actions : Le suivi des actions décidées est intégré dans le fonctionnement de l'entreprise.

Il est tracé :

- dans le « Tableau de suivi des retours d'information » via Auto'qual
- sur le formulaire 421 (FAC)

Les moyens d'évaluation de l'efficacité des actions correctives peuvent être :

- un délai laissé pour constater la non reproduction du constat de non-conformité,
- un audit thématique,
- une observation d'inspection sur site ou un examen de rapport (surveillance), etc.

Cas des actions préventives

À l'occasion notamment des réunions mensuelles, toute personne peut être amenée à proposer des actions préventives. Elles sont traitées suivant les mêmes étapes de la présente procédure et sont enregistrées a minima dans un compte rendu de réunion.

Réclamations et appels

Thématique	§ Norme ISO/IEC 17020:2012	Référence procédure prévue à l'Annexe V de l'arrêté du 23/10/2023
Identification et traitement des réclamations et des appels	7.5.1. à 7.5.6 7.6.1 à 7.6.5	1.2.12. Traitement des voies de recours amiables offertes au public

I. Définitions

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. Un appel est également dénommé recours amiable dans l'entreprise.

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

II. Processus suivi

L'appel ou la réclamation est signifié au centre par différents moyens :

- ➔ par écrit : fiche 429 remplie sur place, courrier, télécopie, courriel,
- ➔ par oral : sur place, par téléphone, mais avec ouverture d'une fiche 429 ou a minima un enregistrement directement dans le tableau de suivi des retours d'informations en interne

L'exploitant, le responsable technique ou le responsable qualité accuse réception auprès du client par écrit de la réclamation ou de l'appel. Le client qui exprime son insatisfaction est immédiatement pris en considération. Il est informé par courrier des suites données.

La fiche de réclamation/recours (fiche 429) affichée à l'accueil du centre, et à la vue des clients, rappelle les dispositions relatives aux réclamations/recours/appels ainsi que leur mode de traitement.

En interne, le traitement se fait selon les mêmes modalités que tout retour d'information (cf. procédure retour d'informations).

La personne en charge du traitement ne peut être impliquée dans l'activité objet de la réclamation ou du recours/appel. Le responsable qualité s'assure du respect de ce point et peut solliciter une personne externe à l'entreprise.

III. Rappel du contexte réglementaire applicable au traitement des litiges :

- ➔ Si le client est un professionnel : application du code civil (Livre III - Titre III - Sous-titre Ier : Le contrat - Chapitre IV : Les effets du contrat – section 5 : l'inexécution du contrat) . La médiation des entreprises est prévue dans ce contexte (document 429).
- ➔ Si le client est un consommateur : application du code de la consommation Livre VI, Titre 1er articles L611-1, L611-2, R612-1 à R612-5. Les coordonnées du médiateur de la consommation désigné par l'entreprise sont affichées à l'accueil (document 429)