



**CONTACT DIRECT**

Nom et Prénom : Kodjo (Timothée) DEKLO  
Email : [t.deklo@process-instruments.ma](mailto:t.deklo@process-instruments.ma)  
GSM : +212 667 77 37 71

ÉTAPES	ÉLÉMENTS D'ENTRÉE	DESCRIPTION	ACTEURS	ÉLÉMENTS DE SORTIE
<b>Réception d'une réclamation</b>	Réclamation client	Identifier le motif de la réclamation, Accuser la réception de la réclamation Transmettre la réclamation au RQ/RL	Interlocuteur Client	Accusé de réception (mail ou fax)
<b>Enregistrement et fiche de réclamation</b>	Réclamation client accusée	Ouvrir une fiche de réclamation Identifier les personnes concernées	RQ/RL	Fiche de réclamation
<b>Investigations et entretien avec les concernés</b>	Fiche de réclamation	Collecter les informations nécessaires liées aux problèmes du client Analyser les données collectées S'entretenir avec les acteurs concernés Vérifier le fondement de la réclamation	RQ RL Acteurs concernés	PV de sensibilisation : Informations collectées et confirmées
<b>Conclusions et communication au client (1)</b>	PV de sensibilisation	Établir les conclusions et décisions à communiquer aux clients Valider les conclusions et décisions Communiquer les conclusions et décisions au client	RQ/RL DG	Conclusions et décisions communiquées (mail, fax)
<b>Plan d'actions</b>	Conclusions et décisions communiquées (mail, fax)	Décider un plan d'actions comprenant les actions immédiates et au besoin des actions correctives	RQ/RL	Fiche de réclamation et/ou fiche d'amélioration
<b>Réponses aux clients</b>	Fiche de réclamation et/ou fiche d'amélioration	Répondre aux clients et lui communiquer les plans d'actions décidées.	RQ/RL DG	Réponses au client (mail, fax)
<b>Mise en place des actions décidées</b>	Plan d'actions décidées	Réaliser les actions immédiates Mettre en place les actions correctives. Faire un retour au client sur l'évolution du traitement (si nécessaire)	Acteurs concernés RQ/RL/DG	Preuves documentaires
<b>Mesure d'efficacité et clôture de la réclamation</b>	Plan d'actions réalisées	Mesurer l'efficacité des actions réalisées (actions correctives) Clôturer la réclamation Notifier la clôture au client Classer le dossier de réclamation	RQ/RL/DG	Satisfaction client Réclamation clôturée et classée

**FIN DE PROCESSUS**

(1) Par défaut les conclusions sont établies par le responsable qualité (RQ) ou le directeur exécutif (DG). Lorsque ces deux personnes sont aussi concernées, le laboratoire peut constituer un comité composé de responsables techniques (domaines non concerné), du responsable laboratoire et de l'un ou les deux personnes.