



**Document Number:** BNL-GEN-SOP003-FR

**Document Title:** GFP 1103 - Traitement des plaintes

**Document Notes:**

#### Document Information

**Revision:** 22

**Vault:** BNL-GEN-DOC-rel

**Doc Type:** BNL-GEN-MASTER-FR

**Status:** Release

#### Date Information

**Effective Date:** 28 Jul 2022

**Release Date:** 28 Jul 2022

**Next Review Date:** 28 Jul 2025

**Expiration Date:**

#### Control Information

**Author:**

**Owner:**

**Previous Number:**

**Change Number:** BNL-GEN-DCR0237-FR

## Signature Manifest

**Document Number:** BNL-GEN-SOP003-FR

**Revision:** 22

**Title:** GFP 1103 - Traitement des plaintes

**Effective Date:** 28 Jul 2022

All dates and times are in Europe/Brussels.

## GFP 1103 - Traitement des plaintes

### Technical Approval

| Name/Signature                                | Title                | Date                     | Meaning/Reason |
|---|----------------------|--------------------------|----------------|
| Bob Van Doorselaere<br>(BOB_VAN_DOORSSELAERE) | QHSE Manager Benelux | 05 Jul 2022, 09:09:50 AM | Approved       |

### QHSE Approval

| Name/Signature                                | Title                | Date                     | Meaning/Reason |
|---|----------------------|--------------------------|----------------|
| Bob Van Doorselaere<br>(BOB_VAN_DOORSSELAERE) | QHSE Manager Benelux | 28 Jul 2022, 08:20:48 AM | Approved       |

## **GFP 1103 - Traitement des plaintes**

### **SOMMAIRE**

|     |  |   |
|-----|--|---|
| 1.  | Objectif                                       | 2 |
| 2.  | Définitions                                    | 2 |
| 3.  | Méthode de travail                             | 2 |
| 3.1 | Traitement d'une plainte                       | 2 |
| 3.2 | Délais et réponses aux clients                 | 4 |
| 3.3 | Schéma du processus de traitement des plaintes | 6 |
| 3.4 | Rapports                                       | 6 |
|     | 3.4.1 Généralités                              | 6 |
|     | 3.4.2 Rapports                                 | 6 |
| 4.  | Enregistrement et archivage                    | 7 |
| 5.  | Annexes  | 7 |

## 1. **Objectif**

L'objectif de cette procédure est de consigner le traitement des plaintes, de sorte que les manquements soient signalés, enregistrés et résolus afin d'éviter leur répétition et d'améliorer ainsi l'efficacité du système de qualité. Le plaignant interne ou externe doit également être informé des constatations et de la conclusion de l'examen.

Une simple demande suffit pour qu'une partie intéressée reçoive une copie non contrôlée de la procédure sur le traitement des plaintes (GFP 1103). D'ailleurs, cette procédure est librement accessible à travers le site web de SGS (<http://www.sgs.be/nl-NL/Our-Company/About-SGS/SGS-in-Brief/SGS-in-Belgium/Quality-in-Belgium.aspx> pour la Belgique et <https://www.sgs.nl/nl-nl/our-company/about-sgs/sgs-in-brief/sgs-in-netherlands/quality-in-the-netherlands> pour les Pays-Bas).

Si une autre méthodologie est établie dans un secteur, soit au niveau mondial dans le secteur, soit en concertation avec un client, soit dans des conventions, accords, normes ou quelque source que ce soit, et que cette méthodologie est en conformité avec toutes les dispositions, réglementations et prescriptions (légales), cette méthodologie primera sur ce qui est établi dans cette procédure, à condition que cette méthodologie soit décrite dans une procédure sectorielle ou opérationnelle.

## 2. **Définitions**

Plainte = réclamation (interne ou externe):

- a) Toute remarque écrite (lettre, e-mail, télécopie...) qui exprime l'insatisfaction, le mécontentement sur la prestation fournie ou l'exécution d'une commande ainsi que les remarques et/ou interrogations orales, qui, sur demande du receveur, sont confirmées par la partie plaignante par message écrit et qui ne tombent pas sous le point b. doivent être considérées comme des plaintes et doivent dès lors être enregistrées et traitées comme telles.
- b) Une remarque et/ou interrogation orale qui est résolue rapidement oralement et n'entraîne pas de recherches spéciales, interventions ou modifications structurelles, n'est pas considérée comme une plainte et n'est dès lors pas non plus enregistrée.

On distingue dans la pratique 6 types de plaintes:

1. Les plaintes formelles (voir point a.), tant externes qu'internes (OFI dans la base de données IF);
2. Les plaintes liées à une demande de dédommagement (prise de responsabilité) – « claim » (OFI);
3. Les plaintes liées à un appel (BNL) ou une objection (NL) (OFI);
4. Plaintes sur les sociétés certifiées (seulement pour les départements sous ISO 17021 et/ou ISO 17065) (CACC dans la base de données IF);
5. Les rapports révisés, c'est-à-dire les rapports dont le contenu a été modifié par rapport à l'original publié;
6. Les notes de crédit, notes de nature financière, comptable, qui annulent en tout ou en partie le montant d'une facture établie antérieurement.

## 3. **Méthode de travail**

### 3.1 Traitement d'une plainte

Toutes les plaintes doivent être traitées minutieusement de façon à ce que:

- la partie plaignante soit aussi satisfaite que possible;
- l'on évite de porter préjudice à la réputation de SGS;
- l'on en tire des leçons;
- la confidentialité soit garantie à tout moment.

Lors du traitement de plaintes, il convient de déterminer quels sont les frais supplémentaires, si possible et souhaité:

- des conséquences de la plainte;
- de l'examen des causes;
- des mesures à prendre.

Afin d'éviter d'étayer les plaintes avec des chiffres économiques.

Le groupe SGS (BNL) est responsable de toutes les décisions à tous les niveaux du processus de traitement des plaintes. La présentation de plaintes, l'enquête et la décision à ce sujet ne peut pas conduire à des mesures discriminatoires contre le plaignant.

La flowchart du point 3.3 reproduit de façon générale le processus de traitement des plaintes. Le "client" est aussi à lire comme le "plaignant".

En principe le receveur d'une plainte est responsable pour l'enregistrement. A ce but, il enregistre lui-même ou passe la plainte pour enregistrement.

Il peut toutefois être jugé opportun, selon la situation et le business, que le Labo et/ou les Operations puissent enregistrer/traiter une plainte de façon autonome.

Le traitement des plaintes passe de préférence par les Customer Services d'une Business Line. Une ou plusieurs personnes désignées à cet effet se chargent de la première réaction à une plainte. Elles sont également chargées de l'enregistrement et de la notification aux services et/ou personnes concernés. Le système IF permet d'envoyer une première réaction au client, mais cette fonctionnalité n'est pas obligatoire. La responsabilité d'envoyer une telle première réaction revient toute fois au département concerné.

Une plainte sera toujours traitée par une autre personne, que ceux/celui impliqués directement dans la plainte. Le(s) Manager(s) Operations du (des) service(s) concerné(s) est/sont responsable(s) du traitement correct des plaintes. Chaque service fait sa partie de l'investigation. Les différentes parties sont combinés en une réponse finale. Le contact avec le client au sujet d'une plainte externe est en principe du ressort des Customer Services, mais il peut être réglé par ligne de business et éventuellement par site de manière autonome sous la responsabilité du Business Unit Manager. L'exécution de mesures correctrices est réservée au collaborateur désigné à cet effet.

Une plainte fera toujours l'objet d'une analyse de root cause (voir aussi la procédure GFP 1104 - Mesures d'amélioration) et tenir compte de la portée du problème, afin de prendre les mesures correctives excluant la répétition du problème.

Le(s) responsable(s) qualité des départements concernés doi(ven)t toujours être informé(s). Pour autant que le QA ou HSE n'ait pas fait l'enregistrement lui-même, l'information passe automatiquement aux responsables qualité/sécurité en utilisant le système IF.

Le responsable qualité veillera à ce que les investigations soient faites à temps et qu'une réponse est envoyée au client.

Le QA ou HSE examinera si la plainte est récurrente, voir aussi la procédure GFP 1112.

Vu leur caractère spécifique, le traitement de plaintes liées à ou résultant d'une réclamation est repris par le service juridique. Toutes les communications autour de cette situation sont également ajoutées au dossier des plaintes. Un claim est toujours enregistré en double. Une fois comme plainte et une autre comme claim, à travers la fonction copy du système IF. L'IF-claim permet l'examen juridique du claim, sans interférence de l'examen interne. L'IF-plainte permet de mener un examen simultané et indépendant et de le documenter. Les délais, prévus dans GFP 1104, ne sont pas d'application pour l'IF-claim, mais bien certain pour l'IF-plainte. L'IF-claim ne peut être clôturé qu'après l'accord du service juridique.

Cela implique que les rapports et échantillons correspondants seront stockés en quarantaine séparément. Les échantillons ne peuvent être détruits qu'après instructions sur papier de la part du/des client(s) ou sur base de l'accord de légal pour clôturer l'IF concerné.

La clôture d'une plainte est préférablement gérée par le coordinateur QHSE. En principe une plainte ne peut être clôturée qu'après l'accord du client avec la réponse et l'analyse de cause et les actions correctives y mentionnés. Si le client ne répond pas dans les 2 semaines, ceci est interprété comme une acceptation de la réponse et l'IF peut être clôturé.

Afin de raccourcir le temps de traitement des réclamations, les actions relatives aux réclamations peuvent être déconnectées de la clôture de la réclamation elle-même. A cet effet, une copie de la réclamation est prise et transformée en IMP (action d'amélioration), pour un suivi plus poussé de la réalisation des actions.

Le cas échéant, la clôture de mesures d'amélioration, et en particulier les plaintes, fera l'objet d'une attention spéciale lors des audits internes. Dans le cours du traitement d'une plainte ou pour la conclure, un code de causalité est octroyé sur la base de toutes les données disponibles et de leur analyse. Les codes de causalité et le traitement ultérieur des plaintes sont décrits dans la procédure GFP 1104 - Mesures d'amélioration.

Dans le cas d'une plainte sur une société certifiée par rapport aux activités de certification sous ISO 17021 et/ou ISO 17065, pour lesquelles un département de certification est responsable, celui-ci doit envoyer la plainte à la société dans un délai raisonnable. Lors de l'investigation de la plainte, l'effectivité du système de gestion certifié sera prise en compte. Si d'application, le département de certification, ensemble avec la société certifiée et le plaignant, détermineront si et dans quelle mesure la plainte et sa solution seront rendus publics.

Les plaintes liées à un appel (BNL) ou une objection (NL) (bref un appel) sont traités comme décrit en GFP B113. Chaque appel est enregistré dans un IF, type OFI, en cochant "appeal".

Les rapports révisés et les notes de crédit connaissent un enregistrement simplifié, avec uniquement l'indication d'un code de causalité (voir la procédure GP 1104 – Améliorations). On peut choisir de les considérer intégralement comme des plaintes, y compris le traitement afférent. Lorsque l'enregistrement et l'analyse de rapports révisés et de notes de crédit ne fournissent plus de valeur ajoutée, le Business Unit Manager peut décider, en concertation avec le responsable de la qualité, d'en arrêter l'enregistrement et l'analyse. Une telle décision est consignée dans le Business Management Review et confirmée dans le Central Management Review.

### 3.2 Délais et réponses aux clients

1. Enregistrement : une plainte sera enregistrée au plus vite possible, préférablement endéans 1 jour ouvrable après réception.
2. Première réaction : dès enregistrement de la plainte, un numéro d'IF est attribué. Préférablement endéans 1 jour ouvrable après enregistrement le client reçoit une première réaction, qui mentionne le numéro IF si possible, en utilisant la première réponse standard suivante :

#### Version Néerlandaise:

«Wij bevestigen het bericht over uw klacht met betrekking tot (*omschrijving klacht*) van .../.../..... in goede orde ontvangen te hebben. In het kader van ons kwaliteitsbeleid en met het oog op een continue optimalisatie van onze dienstverlening werd uw klacht geregistreerd onder IF (*nummer van de IF*). Deze registratie houdt evenwel op geen enkele wijze enige erkenning van aansprakelijkheid, welke dan ook, in.

We zullen u op de hoogte houden van de bevindingen uit ons onderzoek.

We verzekeren u er alles aan te doen om aan deze klacht zo snel mogelijk gevolg te geven.»

#### Version Anglaise:

«We confirm receipt in good order of your complaint regarding (*description of the complaint*) from .../.../..... Given our quality policy and in view of a continuous improvement of our services, your complaint has been recorded as IF (*nr. of the IF*). This registration implies no recognition of any liability of any kind.

We will keep you informed of the outcome of our investigations.

Please be assured we do everything in our power to respond to this complaint.»

#### Version Française:

«Suite à votre message du .../.../....., nous accusons réception de votre réclamation portant sur (*description de la plainte*). Dans le cadre de notre politique qualité et en vue d'une amélioration continue de notre service, votre réclamation a été enregistrée sous la référence IF (*n° de l'IF*). Cette régistration ne signifie aucune reconnaissance de responsabilité quelconque.

Nous vous informerons du résultat de notre enquête.

Soyez assuré que nous sommes résolu à répondre à cette plainte le plus vite possible.»

Autres réponses standards similaires sont permis.

3. Suivi du traitement d'une plainte : dans Life Sciences le client doit, en principe, recevoir une réponse finale sur la plainte endéans 30 jours. Ce délai est suivi par le QA. Si ce n'est pas possible, le client doit en être informé et recevra un « update » entretemps, en principe de la part du receveur.

Dans les départements accrédités ISO 17025, une approche similaire s'applique, à l'exception du délai de 30 jours. Lorsque le traitement d'une plainte prendra plus de temps (par exemple plus d'un mois), la partie plaignante recevra des rapports intermédiaires tous les mois tant que le traitement est en cours, dans la mesure où cela peut être réalisé.

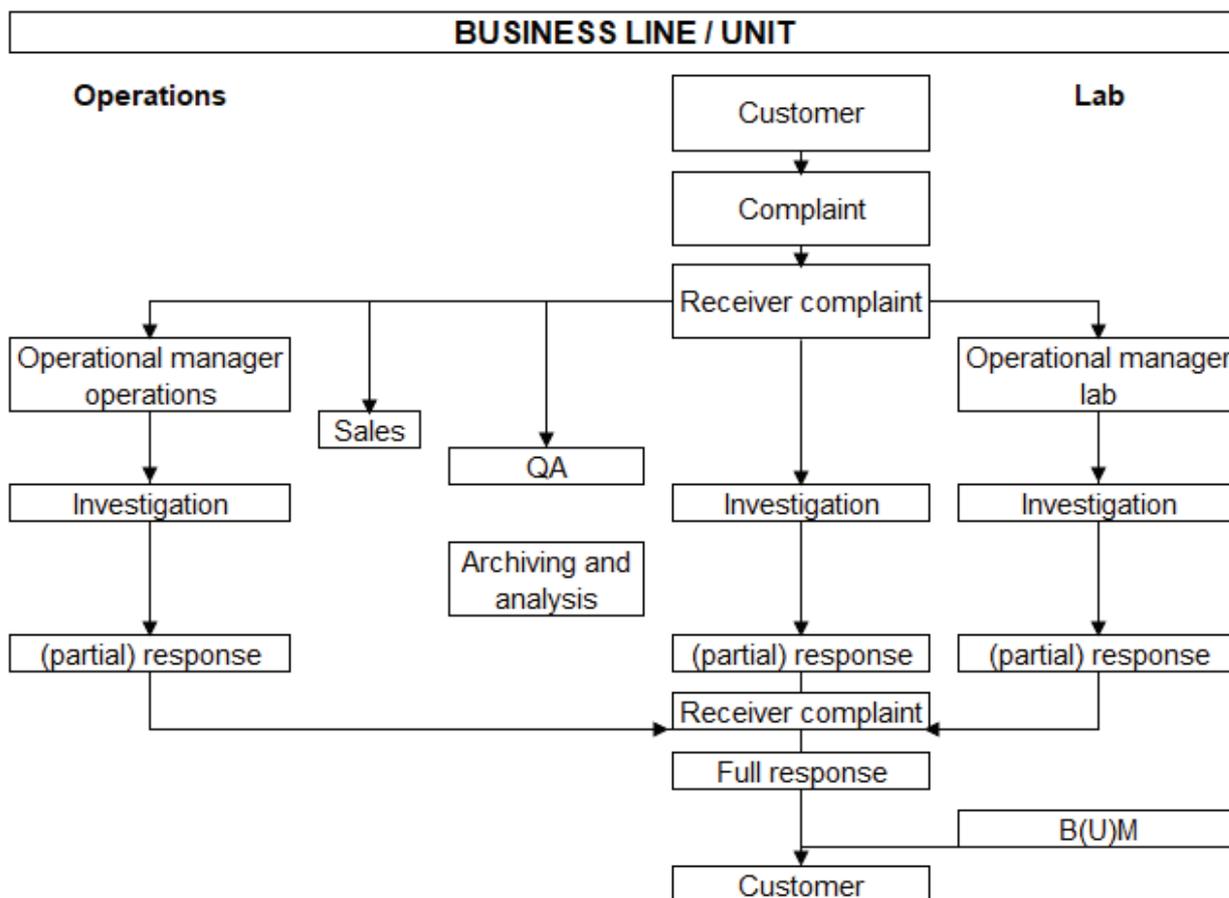
4. Clôture de la plainte : Dans le cas des départements / activités accrédités ISO 17025, le plaignant sera, dans la mesure du possible, informé des résultats de l'enquête sur les plaintes. La réponse qui sera envoyée au client est soit établie, soit passée en revue et approuvée par une ou plusieurs personnes qui n'ont pas participé aux activités de laboratoire d'origine.

Dans la mesure du possible, le plaignant sera formellement informé de la fin du traitement des plaintes.

5. Claims : en cas de claims, les réactions standards sont celles décrites dans la procédure Claims en non pas celles de ci-dessus. Les délais, ainsi que les «updates», mentionnés ci-dessus, ne sont pas d'application. La personne qui a enregistré le claim veillera à ce que seul la « réaction claim » est envoyée client, en faisant référence à l'IF-claim. Les délais, ainsi que les mises à jour ne sont pas d'application en cas de claim.

Les départements de CRS doivent tenir compte des instructions reprises dans les procédures GCSC (en particulier P-CORP-04 et P-CORP-07), à retrouver à travers le lien [GCSC-procedures](#)

### 3.3 Schéma du processus de traitement des plaintes



### 3.4 Rapports

#### 3.4.1 Généralités

Les plaintes doivent être traitées et faire l'objet d'un rapport aussi vite que possible. Toutes les informations pertinentes doivent être jointes au rapport.

#### 3.4.2 Rapports

Les rapports et l'enregistrement des plaintes font usage du Improvement Form (IF), tel que décrit dans la procédure GFP 1104 - Mesures d'amélioration.

#### **4. Enregistrement et archivage**

Les rapports des plaintes sont archivés (par la voie informatique) dans une base de données pour une période de sept ans au moins.

#### **5. Annexes**

[Database Improvement Forms](#)

[Analysis IF's](#)

GP 1103/B 1 - Voorbeeld registratie credit notes

GP 1103/B 2 - Voorbeeld registratie van revised reports