



PROCEDURE RECLAMATION PRODUIT



En cas de réclamation client concernant la qualité d'un produit vendu par PERMAT, une démarche d'analyse des non-conformités est à réaliser. Ce processus repose sur la récupération de la réclamation suivie d'une analyse permettant d'identifier si possible les causes du retour. Le but étant de mettre en place des solutions / actions permettant de limiter une nouvelle réclamation qui reposera sur la même cause.

1. Réception de la réclamation client

Une réclamation client peut être communiquée par différentes voies :

- Physique, généralement aux bascules ou lors de réunion client
- Téléphonique par le biais de la responsable commerciale ou autre contact interne de l'entreprise

2. Ouverture d'une fiche de non-conformité produit

Afin de tracer et analyser les réclamations client, une fiche de non-conformité produit a été créée. Cette dernière doit être complétée dès la réception de la plainte par la personne contactée.

3. Comment compléter la fiche de non-conformité produit ?

La fiche se décompose en deux parties :

- Un premier encadré est destiné à la personne recevant le retour client (responsable commerciale, agent de bascule ...). Il permet d'identifier le client (nom de l'entreprise, coordonnées), de recueillir la plainte, le produit concerné, la date ainsi que les actions prises instantanément.
A noter, la description du retour client doit être la plus complète possible. En effet, elle sera utilisée comme base pour l'analyse.
Une fois la première partie remplie, la fiche est transmise à la responsable commerciale, Céline VIEUX, pour validation et classement (si mise en place d'action directe) ou étude.
- Une deuxième partie est à compléter par la responsable commerciale. Elle vise à rechercher les causes ayant pu être à l'origine de la non-conformité du produit selon la méthode des 5M (Méthode, Matière, Main d'œuvre, Matériels, Milieux). Cette méthode permet de passer en revue les différents aspects pouvant influencer sur la qualité du produit. En fonction de cela, des actions sont mises en place et suivies dans le temps (efficacité à évaluer).

4. Stockage et analyse annuelle

Les fiches de non-conformité produit doivent être archivées chronologiquement par année dans un classeur et conservées dans le bureau de la responsable commerciale. Chaque année, une étude des fiches est réalisée sur l'année écoulée. Cette dernière permettra l'identification des causes redondantes impliquant un suivi particulier ou encore des actions complémentaires.