

Processus de Traitement des Réclamations et des Appels

1. Réception de la réclamation

- Les fiches de réclamations sont disponibles au bureau d'ordre et sur le site web.
- Les réclamations verbales ou par téléphone sont consignées par un agent de l'accueil.
- Les fiches de réclamation sont transmises au responsable concerné.

2. Analyse et Diagnostic

- Le responsable concerné analyse la réclamation avec l'unité compétente.
- Identification du bien-fondé de la réclamation.

3. Décision sur la Conformité

- **Si non-conformité avérée :**
 - Clôture de la fiche de réclamation.
 - Ouverture d'une fiche de traitement de service non conforme.
 - Traitement selon la procédure de maîtrise des actions correctives.
- **Si aucune non-conformité :**
 - Suite du traitement avec une fiche de traitement de réclamation.

4. Communication des Résultats

- Transmission des décisions à la personne concernée.
- Utilisation de courriers postaux ou d'e-mails.

5. Mise en œuvre des Actions Correctives

- Réalisation des actions correctives sans délais excessifs.
- Enregistrement des actions dans le registre de suivi des non-conformités.

6. Évaluation de l'Efficacité

- Le pilote du processus vérifie l'efficacité des actions correctives.
- En cas d'inefficacité, nouvelle analyse des causes et actions correctives.

7. Intégration des Résultats dans la Revue de Direction

- Compilation des données pour évaluer l'amélioration du système qualité.

Processus de Traitement des Appels

1. Dépôt de Plainte

- Toute personne impliquée peut déposer une plainte.
- Les plaintes sont envoyées par lettre recommandée

2. Traitement Préliminaire

- vérification le bien-fondé de la plainte.
- Si infondée, le plaignant est informé.
- Si fondée, passage à la première instance.

3. Première Instance du Comité d'Appel

- Écoute du plaignant et de l'ombudsman.
- Décisions possibles :
 - Résolution interne.
 - Deuxième instance.
 - Recours aux autorités judiciaires.

4. Deuxième Instance (si nécessaire)

- Confrontation des parties.
- Décisions possibles :
 - Arrêt de la procédure.
 - Résolution interne.
 - Mesures disciplinaires.
 - Recours judiciaire.

5. Communication et Clôture

- Toutes les décisions sont communiquées aux parties concernées.
- Intégration des données dans la revue de direction pour amélioration continue.