

	Procédure	PR 002 - P005 -Traitement des réclamations	
	Traitement des réclamations	Référence PR 002 -	Page 1 sur 3
		Date de création : 09/2024	
		Date de mise à jour : 23/05/2025	
		Rédaction Julie LECOUF	
		Approbation : Damien QUELQUEJAY	
Suivi par : Julie LECOUF			

<u>Pour application</u>	<u>Pour information</u>
Département Qualité	Ensemble des salariés

Version	Nature de la modification
V 1	Création
V 2	Ajout de réclamation sur site internet
V 3	Ajout transmission service qualité

Objet
Cette procédure la méthode de traitement des réclamations exprimées par les Adhérents ou non adhérents
Évaluation
Cette procédure sera évaluée et mise à jour en fonction de l'évolution de l'activité

Documents associés
Fiche Réclamation Tableau Suivi réclamation et améliorations continue Fiche action corrective/préventive Plan d'actions amélioration

1 De quoi parle-ton ?

Cette procédure décrit les modalités de traitement d'une réclamation (internet)

Chaque réclamation fera l'objet d'une réponse, d'un suivi et d'une analyse.



Procédure

PR 002 - P005 -Traitement des réclamations

Référence PR 002 - Page 2 sur 3

Date de création : 09/2024

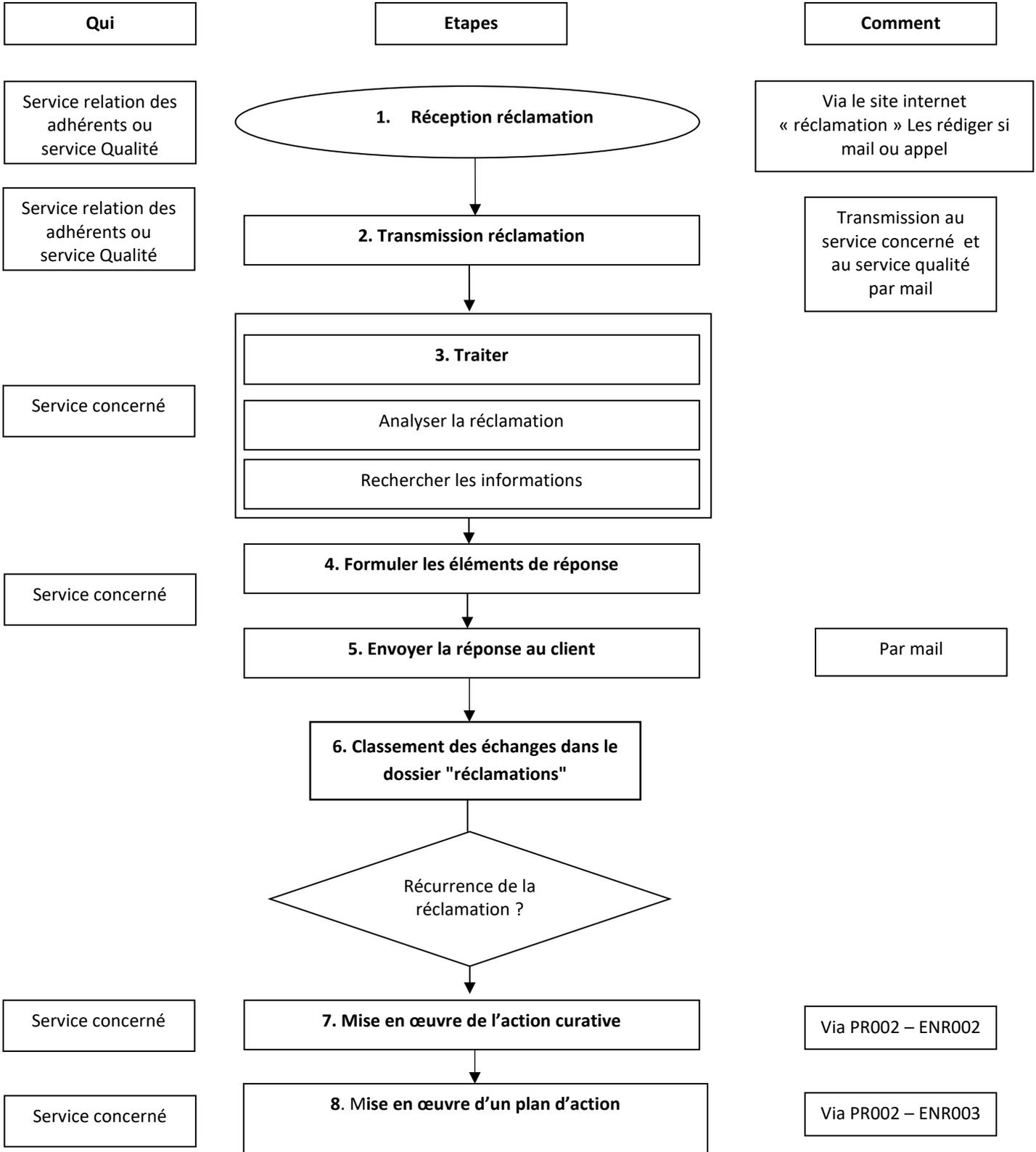
Date de mise à jour : 23/05/2025

Rédaction Julie LECOUF

Approbation : Damien QUELQUEJAY

Suivi par : Julie LECOUF

Traitement des réclamations



	Procédure	PR 002 - P005 -Traitement des réclamations	
	Traitement des réclamations	Référence PR 002 -	Page 3 sur 3
Date de création : 09/2024			
Date de mise à jour : 23/05/2025			
Rédaction Julie LECOUF			
Approbation : Damien QUELQUEJAY			
Suivi par : Julie LECOUF			

2 Evaluer l'efficacité

le Responsable Qualité vérifie l'efficacité de l'action suite à la réclamation

3 Traçabilité

Si récurrence et plan d'actions (PR002 – ENR003) qui sera conservé pendant 5 ans.