GESTION DES APPELS ET DES RÉCLAMATIONS

Système de management de l'inspection CEE

Référentiel : NF EN ISO/IEC 17020:2012	**Version :** 6	**Date d'application :** 01/10/2026	**Diffusion :** Tous les services — description du processus rendue publique (site internet NRJ Diags sous la marque ID.LYS Contrôles)

Rédigé par : Catherine EYCHENNE le 01/10/2026 Vérifié par : Rafael PEDREGAL le 01/10/2026 Approuvé par : Rafael PEDREGAL le 01/10/2026

1. Objet et domaine d'application

Cette procédure décrit les dispositions mises en œuvre par ID.LYS Contrôles pour assurer un traitement uniforme et structuré des appels (§7.7 de la norme) et des réclamations (§7.8 de la norme) émanant de toute partie prenante, et pour fournir les critères de leur traitement.

2. Documents de référence

NF EN ISO/IEC 17020:2012 (§7.7 Gestion des appels, §7.8 Gestion des réclamations), INS REF 02, INS REF 31, INS GTA 08.

3. Champ d'application et mise à disposition du public

Cette procédure est applicable à ID.LYS Contrôles. Conformément aux §7.7.2 et §7.8.2 de la norme NF EN ISO/IEC 17020:2012, la description de ce processus est mise à la disposition du public sans condition, en particulier sur le site internet de la société. Cette mise à disposition n'est plus limitée à une communication "sur demande" : elle est permanente et accessible à toute partie intéressée.

4. Définitions

Réclamation — expression d'une insatisfaction, autre qu'un appel, émise par une personne ou une organisation auprès d'ID.LYS Contrôles, relative aux activités de cet organisme, à laquelle une réponse est attendue.

Appel — demande formelle par laquelle une partie prenante manifeste son désaccord avec une décision prise par ID.LYS Contrôles relative aux activités d'inspection souhaitées et demande un réexamen de cette décision (par exemple une demande de modification de rapport émanant d'un client).

> *NOTE — Le document GESTION DES APPELS & RÉCLAMATIONS (tableau de suivi) est utilisé pour le traitement et le suivi de chaque appel et de chaque réclamation. Un appel ou une réclamation est adressé par écrit à appel@idlys-controles.fr ou via le formulaire de contact du site internet.*

5. Principes communs

- Toute personne décisionnaire et/ou en charge du traitement et du suivi d'un appel ou d'une réclamation ne peut en aucun cas être impliquée dans l'objet de cet appel ou de cette réclamation.
- Les analyses et décisions relatives à un appel ou à une réclamation ne donnent lieu à aucune action discriminatoire à l'égard de l'auteur.
- Un accusé de réception est adressé dans un délai de 7 jours calendaires à compter de la réception de l'appel ou de la réclamation.
- Les enregistrements (accusé de réception, analyse, décision, réponse) sont conservés dans le document GESTION DES APPELS & RÉCLAMATIONS et servent de données d'entrée à la revue de direction suivante, conformément au §8.7.2 de la norme.

6. Description du processus

6.1 Gestion des appels (§7.7 de la norme)

Responsabilités	Description du processus
Directeur Technique / Chargé Technique	Enregistrer l'appel dans le document GESTION DES APPELS & RÉCLAMATIONS dès sa réception. Accuser réception auprès de l'appelant dans un délai de 7 jours.
Directeur Technique / Chargé Technique	Instruire l'appel : analyser la décision contestée, mener toute vérification nécessaire (relecture du rapport, du dossier d'inspection, des enregistrements associés). S'assurer que les personnes en charge de l'examen n'ont pas été impliquées dans la décision initiale objet de l'appel. Décider de la confirmation, de la modification ou de l'annulation de la décision contestée.
Directeur Technique / Chargé Technique	Informer l'appelant par écrit de la décision motivée à l'issue du processus de traitement de son appel. Clôturer l'appel dans le document de suivi pour traçabilité.

6.2 Gestion des réclamations (§7.8 de la norme)

Responsabilités	Description du processus
Directeur Technique / Chargé Technique	Enregistrer la réclamation au niveau organisationnel où elle est reçue. Une réclamation peut entraîner la réouverture d'un dossier précédemment clos. Confirmer la validité de la réclamation en lien avec les activités d'inspection concernées.
Directeur Technique / Chargé Technique	Informer les responsables concernés (Techniciens, Assistantes Administratives, Responsable d'Agence). Effectuer une enquête complète : analyser la non-conformité, en rechercher les causes. Décider des actions nécessaires pour résoudre le problème et prévenir sa récurrence, les mettre en œuvre puis en vérifier l'efficacité. Documenter les actions entreprises pour transmettre à la Directrice Qualité Administratif pour traçabilité dans le Tableau d'Amélioration.
Directeur Technique / Chargé Technique	Préparer et transmettre une réponse au réclamant. Informer le réclamant des progrès accomplis et recueillir, au besoin, un retour d'information complémentaire. Décider de la clôture de la réclamation et informer la Directrice Qualité Administratif.
Président	Est saisi pour examen et décision de toute réclamation de nature significative ou grave, ou pouvant entraîner des conséquences juridiques ou financières pour la société.

7. Suivi et exploitation

Conformément au §8.4.4 de la norme NF EN ISO/IEC 17020, les appels et réclamations constituent un retour d'information client qui est analysé et exploité par la Directrice Qualité Administratif comme donnée d'entrée pour l'identification des risques et opportunités du système de management. Un bilan des appels et réclamations, distinguant clairement les deux catégories, est présenté à chaque revue de direction.