Logigramme de gestion des réclamations

Qui ?	Fait quoi ?	Comment ?
SAME	Réception d'une insatisfaction	Mail, téléphone, réunion SAME-VES/SMQ/FRM-21
CL, CS, RQS	Recevable ? (Non / Oui)	
CL, CS, RQS, Ingénieur	Envoi accusé de réception par mail aux parties prenantes intéressées Réponse par mail aux parties prenantes intéressées	Mail SAME-VES/SMQ/FRM-21
CL, CS, RQS, Ingénieur	Traitement de la réclamation (mise en place d'actions et communication aux parties prenantes intéressées de leur avancement)	SAME-VES/SMQ/FRM-21
CL, CS, Ingénieur	Résultats impactés ? (Oui / Non)	
	Ouverture FNC	SAME-VES/SMQ/FRM-01
CL, CS, RQS, Ingénieur	Vérification de la réalisation des actions	SAME-VES/SMQ/FRM-21
Valideur (personne non impliquée dans le processus de la réclamation)	Validation de la réponse aux parties prenantes intéressées	SAME-VES/SMQ/FRM-21 SAME-VES/SMQ/LIS-03
CL, CS, RQS, Ingénieur	Envoi de la réponse aux parties prenantes intéressées et clôture de la réclamation	Mail SAME-VES/SMQ/FRM-21
RQS	Clôture de la fiche de réclamation	SAME-VES/SMQ/FRM-21 SAME-VES/SMQ/LIS-03

CL : Chef de Laboratoire *CS : Chef de Service* *RQS : Responsable Qualité Service*

Ce document est la propriété de l'IRSN et ne peut être communiqué ou reproduit sans son autorisation.