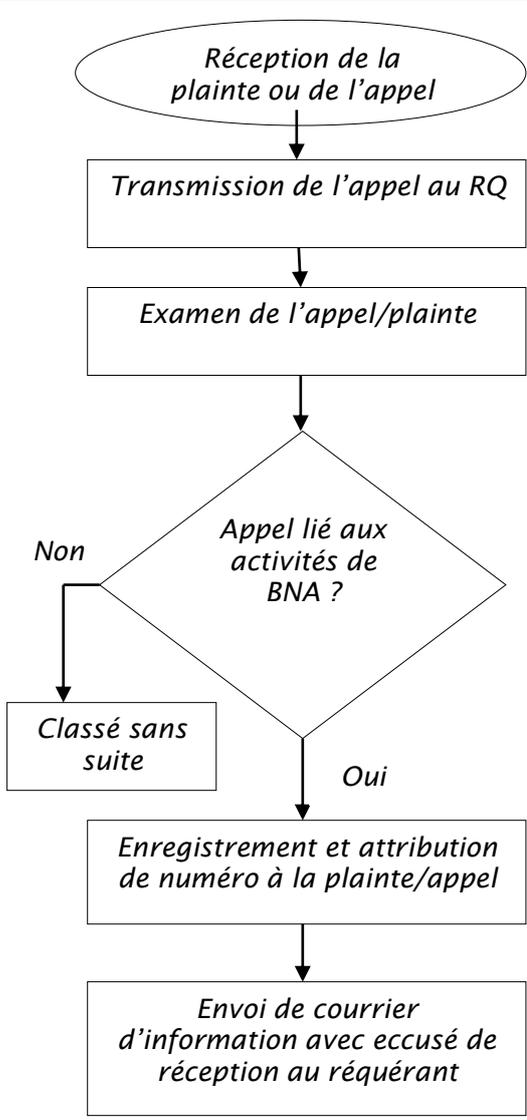
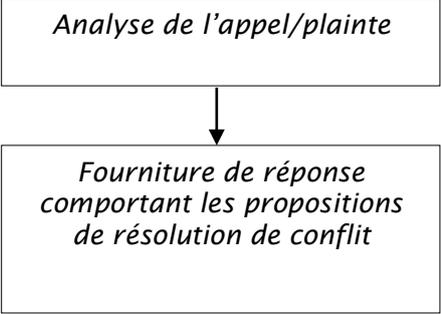
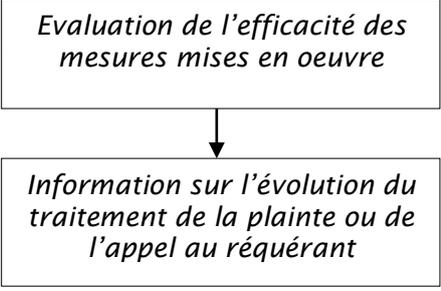
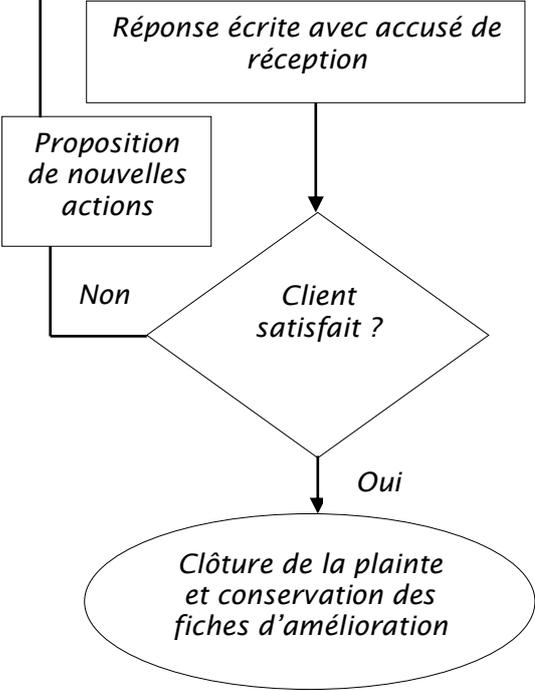


PROCEDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES & APPELS

Responsable	Logigramme	Preuve	Délai
Réception, examen, validation et enregistrement de l'appel			
AA ou contact en interne du client Personne ayant reçu l'appel RQ	 <pre> graph TD Start([Réception de la plainte ou de l'appel]) --> Step1[Transmission de l'appel au RQ] Step1 --> Step2[Examen de l'appel/plainte] Step2 --> Decision{Appel lié aux activités de BNA ?} Decision -- Non --> End1[Classé sans suite] Decision -- Oui --> Step3[Enregistrement et attribution de numéro à la plainte/appel] Step3 --> Step4[Envoi de courrier d'information avec accusé de réception au requérant] </pre>	Appel, mail, courrier Appel, mail	24h
RQ	Enregistrement et attribution de numéro à la plainte/appel	Fiche de réclamation client ENQ 13	Jour de confirmation que l'appel est lié aux activités de BNA
RQ	Envoi de courrier d'information avec accusé de réception au requérant	Courrier par mail	24h après ouverture de ENQ 13

PROCEDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES & APPELS

Responsable	Loigramme	Preuve	Délai
Suivi de l'appel			
RQ		<p>Rapport d'analyse</p> <p>Courrier par mail</p>	<p>24h après envoi du courrier d'information</p> <p>10 jours calendaires pour la plainte/30 jours après réception de l'appel</p>
Vérification de la mise en œuvre des corrections et actions correctives			
RQ		<p>Fiche d'amélioration ENQ 08</p> <p>Courrier par mail</p>	<p>Délai imparti pour s'assurer que les actions menées sont appropriées</p> <p>30 jours après réception de l'appel</p>
Réponse écrite et clôture des actions			
RQ		<p>Courrier physique</p> <p>ENQ 08</p>	<p>Fin du traitement de l'appel</p> <p>Lorsque le client est satisfait</p>



PROCEDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES & APPELS

6- Documents associés

- Fiche d'amélioration ENQ 08
- Fiche de réclamation client ENQ 13