



	CODIFICATION	INT CAT-HSE-PRO ENQ SAT CLIE -061	Date : 10/03/2025
	PROCEDURE d'ENQUETE SATISFACTION DES CLIENTS		Révision : 00
			Page 1 sur 7

Responsables	Fonctions	Signatures	Date :
Rédigé et vérifiée par : Guy Ernest LIKIBY	Manager. QHSE		10/03/2024
Approuvé par :	D.G		10/03/2023

REVISION	Indice	Dates révisions	Objets de la modification
	00	-	Edition initiale



	CODIFICATION	INT CAT-HSE-PRO ENQ SAT CLIE -061	Date : 10/03/2025
	PROCEDURE d'ENQUETE SATISFACTION DES CLIENTS		Révision : 00
			Page 2 sur 7

SOMMAIRE :

A-Objet

B-Domaine d'Application

C-Description



	N° CODIFICATION	INT CAT-HSE-PRO ENQ SAT CLIE -061	Date : 10/03/2025
	PROCEDURE d'ENQUETE SATISFACTION DES CLIENTS		Révision : 00
			Page 3 sur 7

A- OBJET :

Cette procédure décrit la gestion pour connaître, évaluer et accroître la satisfaction des clients de l'entreprise INTERNATIONAL CATERING

B- DOMAINE D'APPLICATION :

Cette procédure s'applique sur tous les CLIENTS

C- DESCRIPTION :

1. DOCUMENTS DE REFERENCE

- ISO 9001 : 2015
- Manuel QHSE
- Procédure de gestion des Non-Conformités
- Fiche de déclaration des Non-Conformités
- Fiche de réclamation client

2. RESPONSABILITES

3.1 - La Direction Générale

Elle doit :

- S'assurer qu'une réponse est faite rapidement au client à la suite d'une plainte ou d'une attente ;
- Evaluer si la réponse avoir un impact (positif ou négatif), suite à la plainte ou la réclamation ;
- S'assurer que les actions requises soient mises en œuvre pour améliorer la satisfaction du client ;
- Proposer des moyens pour améliorer le système QHSE et accroître la satisfaction des clients ;
- Planifier la réalisation des sondages.
- Assurer le respect de sa politique QHSE et communiquer avec ses clients afin de connaître leur niveau de satisfaction.

2.2 – Le service QHSE

- En collaboration avec la direction générale, détermine les sondages à prioriser durant l'année.



- Elaboré et mettre à jour le questionnaire d'enquête en tenant compte de la clientèle cible et de l'information recherchée.

	N° CODIFICATION	INT CAT-HSE-PRO ENQ SAT CLIE -061	Date : 10/03/2025
	PROCEDURE d'ENQUETE SATISFACTION DES CLIENTS		Révision : 00
			Page 4 sur 7

- Définir les critères d'évaluation clients et les indicateurs permettant de mesurer le niveau de satisfaction client.
- Compiler et analyser les résultats des sondages afin d'identifier des moyens pour améliorer la qualité des services à la clientèle.
- Conserver les enregistrements relatifs à la satisfaction de la clientèle, aux plaintes et aux réclamations ;
- Faire un bilan annuel de la rétroaction de la clientèle lors de la revue de direction.

2.3 - Le personnel

- Être à l'écoute de la clientèle et participer à la mesure et à l'augmentation de la satisfaction de la clientèle ;
- Être attentif aux plaintes, réclamations, attentes et remerciements de la clientèle ;
- Traiter avec diligence toute demande de la clientèle et en assurer le suivi requis ;
- Donner un suivi rapide à toute plainte, réclamation ou attente ;
- Transmettre à la direction toute demande relative à une attente ou à une plainte ;

3. DEFINITIONS ET ABBREVIATIONS

Réclamation :	Expression d'une insatisfaction qu'un client attribue à son fournisseur et qu'il demande de traiter.
Action corrective :	Action visant à éliminer la cause racine d'une réclamation ou d'une situation indésirable détectée et donc d'éviter la récurrence.
Action préventive :	Action visant à éliminer la cause d'une réclamation potentielle ou d'une situation potentiellement indésirable.
Action d'Amélioration :	Action visant à éliminer la cause d'une réclamation avant qu'elle ne survienne.
NC :	Non-Conformité (Non satisfaction à une exigence)



Réclamations :

Expression d'une insatisfaction qu'un client attribue à son fournisseur et qu'il demande de traiter.

	N° CODIFICATION	INT CAT-HSE-PRO ENQ SAT CLIE -061	Date : 10/03/2025
	PROCEDURE d'ENQUETE SATISFACTION DES CLIENTS		Révision : 00
			Page 5 sur 7

4. DESCRIPTION DE LA PROCEDURE

5.1 - Modalités de traitement des réclamations par le service QHSE ou la personne en charge du traitement des réclamations.

Lorsque le service QHSE ou la personne en charge du traitement des réclamations réceptionne par courrier, appel téléphonique, courriel ou formulaire une demande de réclamation, ce dernier doit :

- Vérifier que la demande constitue bien une réclamation conformément à la définition ci-dessus.
- Si la demande n'est pas une réclamation : La présente procédure écrite n'est pas applicable. Par conséquent, le service QHSE ou la personne en charge du traitement des réclamations doit :
 - Informer le client par courrier ou courriel que sa demande n'est pas une réclamation ;
 - Expliquer au client pourquoi sa demande n'est pas une réclamation ;
 - Apporter une réponse à la demande formulée par le client.
 - Si la demande est une réclamation : La présente procédure écrite est applicable.

Par conséquent, le service QHSE ou la personne en charge du traitement des réclamations doit :

- Accuser réception de la demande de réclamation dans le délai de 2 jours par l'intermédiaire d'un courrier ou courriel ;
- Identifier la réclamation et la prendre au sérieux ;

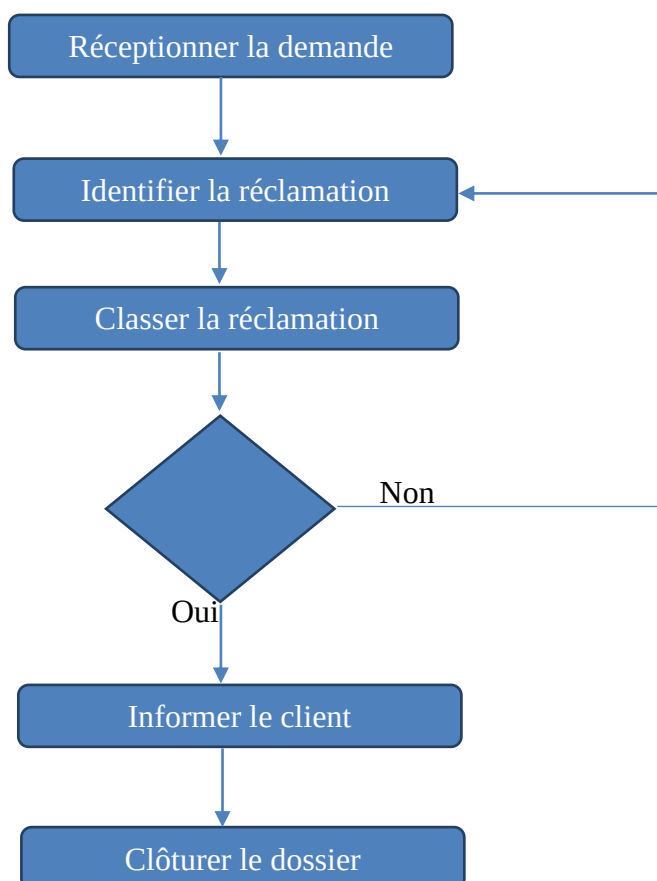


- Classer la réclamation dans le tableau de suivi des réclamations ;
- Traiter la réclamation dans un délai de 2 jours ;

	CODIFICATION	NT CAT-HSE-PRO ENQ SAT CLIE -061	Date : 10/03/2025
	PROCEDURE d'ENQUETE SATISFACTION DES CLIENTS		Révision : 00
			Page 6 sur 7

- Informer le client de la réponse apporter à sa réclamation par le biais d'un courrier ou d'un courriel ;
- Clôturer le dossier de réclamation du client et les informations figurant dans le reporting des réclamations.

4.2– L'organigramme





	CODIFICATION	INT CAT-HSE-PRO ENQ SAT CLIE -061I	Date : 10/03/2025
	PROCEDURE d'ENQUETE SATISFACTION DES CLIENTS		Révision : 00
			Page 7 sur 7

Cette procédure vous assure de pouvoir gérer toutes les plaintes dans tous les contextes en évitant de se mettre en défaut ou d'adopter **une attitude contre-productive**.

Note :

Une réclamation étant une non-conformité majeure déclarée par le client, elle est traitée avec diligence comme toute autre déclaration de non-conformité en respectant les mesures décrites dans la procédure de gestion des non-conformités.

La personne qui prend connaissance de la réclamation du client doit recueillir toute l'information relative à la situation non conforme et la consigner au registre **Suivi des NC**.

Cette personne ou celle habilitée à traiter la réclamation doit indiquer au client que sa réclamation est prise en charge et que le traitement requis sera effectué dans les meilleurs délais.