

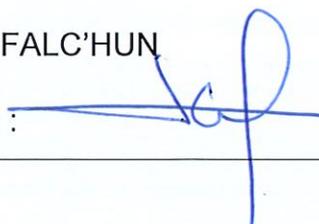
Procédure : RECLAMATION PARTIE INTERESSEE, NON CONFORMITE, ACTION D'AMELIORATION		
Cedre	Référence : PQ - 007 Page : 1/2	Version : 09

OBJET :

Cette procédure a pour objet de décrire les règles d'élaboration et de mise en place d'actions d'amélioration (actions correctives ou préventives) au Cedre, suite à une anomalie, une non-conformité ou une réclamation d'une partie intéressée.

Page(s) ou chapitre(s) du document modifié(s) par rapport à la version précédente :

<u>Page(s) :</u>	<u>Nature des modification (s)</u>	<u>Origine :</u>
2	Remplacement de « RQE » par « RQHSE »	Mise à jour
2 (note 0)	Modification de l'emplacement d'archivage des retours clients sur le réseau informatique du Cedre	Mise à jour
2 (note 5)	Ajout des comités de pilotage dans le suivi des retours clients	Mise à jour

REDACTEUR	VERIFICATEUR	APPROBATEUR
Date : 29/07/2020	Date : 30/07/20	Date : 30/07/2020
Nom : E. CANN	Nom : G. FALC'HUN	Nom : N. TAMIC
Signature : 	Signature : 	Signature : 

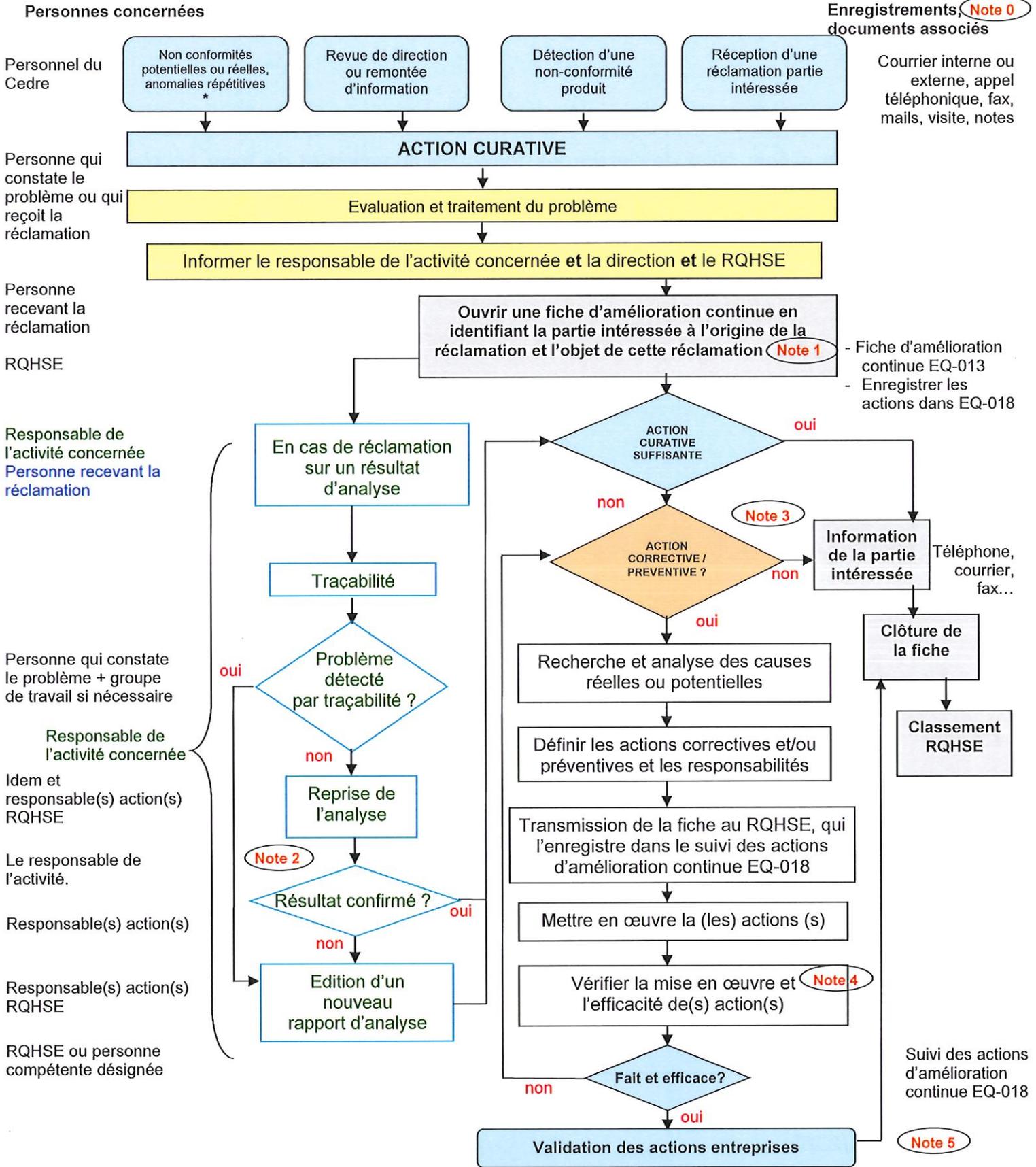
Procédure :

RECLAMATION PARTIE INTERESSEE, NON CONFORMITE, ACTION D'AMELIORATION

Cedre

Référence : PQ - 007
Page : 2/2

Version : 08



* Les observations en audit externe sont considérées comme des non conformités potentielles

- Note 0** Le RQHSE rassemble et archive les documents (cf. N:\Qualite\retours_parties_interessees)
- Note 1** Le RQHSE valide ou non, une Fiche d'Amélioration Continue EQ-013 ouverte par un chef de service
- Note 2** Les résultats non confirmés, après reprise des analyses, ne peuvent donner lieu à une nouvelle facturation
- Note 3** Toute réclamation d'une partie intéressée fait l'objet d'une réponse, qui est notée sur l'enregistrement « Fiche d'amélioration continue EQ-013 »
- Note 4** Le contrôle d'efficacité est réalisé par le RQHSE et les responsables de l'action
- Note 5** Les non-conformités, les réclamations des parties intéressées et les fiches d'amélioration sont passées en revue lors des comités de pilotage (COPIL) et de la revue de direction