

HSE PRO 09 004

Date de création : 05/01/1998

Date de révision : 03/03/2024

N° révision : 11

PRINCIPALES MODIFICATIONS DES REVISIONS

N° Révision	Date de révision	Auteur	Principales modifications de la révision
7	10/02/2005	<ul style="list-style-type: none"> P.L Tiefang L. Nathang 	<ul style="list-style-type: none"> Révision générale et prise en compte de la diffusion électronique Changement de la numérotation Prise en compte de la diffusion électronique livraison
8	24/03/2008	<ul style="list-style-type: none"> L. Nathang 	<ul style="list-style-type: none"> Modification références
9	18/05/2022	<ul style="list-style-type: none"> R. Tankou 	<ul style="list-style-type: none"> Actualisation de la procédure après FUSION
10	08/03/2023	<ul style="list-style-type: none"> R. Tankou 	<ul style="list-style-type: none"> Révision générale
11	03/03/2024	<ul style="list-style-type: none"> C. Momha 	<ul style="list-style-type: none"> Prise en compte des exigences de ASI V3 clause 3.4 portant sur les réclamations et les demandes d'informations des parties prenantes

	Rédacteurs :	Vérificateur :	Approbateur :
Fonctions :	Superviseur HSE/FROM/COM AM ADV Produits laminés	Surintendant HSEQ	Directeur Flux des Affaires
Noms:	C. MOMHA R. TANKOU	Serge IMOMA	Joseph ELANG
Date et Visa:	26/03/2024 A. TANKOU C. Momha 26.03.24	Serge IMOMA 26/03/24	26/3/24

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
1. OBJECTIFS	3
2. DOMAINE D'APPLICATION.....	3
3. DEFINITIONS	3
4. RECLAMATION CLIENTS	4
4.1. ENREGISTREMENT ET DIFFUSION.....	4
4.2. INSTRUCTION TECHNIQUE	5
4.2.1 Réclamation commerciale :	5
4.2.2 Réclamation sur la qualité du produit :	5
4.2.3 Réclamation liée à la livraison :	6
4.3. REGLEMENT DE LA RECLAMATION	7
4.4. AUTRES DISPOSITIONS.....	8
5. DEMANDES D'INFORMATIONS ET PLAINTES DES PARTIES INTERESSEES	8
5.1. PROFIL DES PARTIES INTERESSEES.....	8
5.2. DEMANDE D'INFORMATIONS ET DE RENSEIGNEMENTS	9
5.3. ENREGISTREMENT ET TRAITEMENT DES PLAINTES.....	11
5.3.1 Réception et enregistrement des plaintes	11
5.3.2 Treatment des plaintes.....	12
6. DOCUEMENTS DE REFERENCE	13

1. OBJECTIFS

Conformément aux exigences des normes et standards applicables à ALUCAM, notamment ISO 9001:2015 (8.2.1 c) ; L'élément 9 du système de management HSEQ (9.7) et le standard de performance ASI (3.4), cette procédure décrit les mécanismes et dispositifs par lesquels l'entreprise obtient et traite les feedbacks des clients concernant les produits y compris leurs réclamations, ainsi que les demandes d'informations/renseignements des parties prenantes y compris les plaintes.

2. DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure couvre, et sans que cela ne soit exhaustif :

- Les réclamations clients avec ou sans litiges, fondées ou pas fondées
- Les réclamations clients concernant les produits vendus par ALUCAM ou les services relatifs à la vente de ces produits (laminés, lingots, plaques, aluminium liquide)
- Les demandes d'informations ou renseignements d'intérêt individuel ou communautaire des parties intéressées
- Les plaintes concernant l'impact potentiel ou réel des activités sur les parties intéressées ou leurs intérêts.

3. DEFINITIONS

TERMES	DEFINITIONS
Réclamation	Selon l'Association pour le Management de la Réclamation Client, la réclamation client est l'expression d'une insatisfaction (ou d'un mécontentement, d'une déception) qu'un client (à prendre au sens large : consommateur, prospect, réseau, riverain...) attribue à un organisme (entreprise,...) et dont il demande le traitement (et la

	non-récidive).
Demande	Action de faire savoir que l'on désire obtenir quelque chose ; fait de demander ; un écrit qui l'exprime.
Plainte	Une plainte constitue le fait de rapporter une activité, un état de choses ou un comportement répréhensible à celui ou celle qui est à son origine.
Parties intéressées	Les parties intéressées sont définies comme étant les personnes ou entités initiatrices, concernées ou touchées par les actions et/ou programmes de consultation et/ou de communication.

4. RECLAMATION CLIENTS

4.1. Enregistrement et diffusion

La section des ventes (de la Direction des flux des affaires) assure un enregistrement centralisé de toutes les réclamations.

Les réclamations sont reçues par l'assistante des ventes ou un des agents de l'administration des ventes :

1. verbalement/oralement
2. Par courriel

Seules les réclamations confirmées par écrit (courriel) sont prises en compte.

Le récepteur la communique à un agent de l'administration des ventes (ADV) ainsi qu'au(x) responsable(s) du secteur concerné(s) par l'objet de la réclamation.

Cette première communication à un agent de l'administration des ventes et au(x) responsable(s) du/des secteurs(s) concerné(s) par l'objet de la réclamation se fait dans un **délai de 1 jour ouvrable à compter de la date de réception.**

Toutes les réclamations reçues le vendredi sont enregistrées à la date du prochain jour ouvrable.

Dès réception, l'agent ADV :

Document non contrôlé si imprimé

 <small>compagnie camerounaise d'aluminium</small>	Traitement des réclamations clients, demandes d'informations et plaintes des parties intéressées		
HSE PRO 09 02	Date de création : 05/01/1998	Date de révision : 03/03/2024	N° révision : 11

- a. Enregistre la réclamation dans le registre et lui affecte un numéro ;
- b. Renseigne la fiche de traitement des réclamations (COM FRM10008);
- c. Adresse une réponse d'attente au client, dans un délai de 2 jours ouvrables à compter de la date de réception de la réclamation, pour accuser réception de sa réclamation et lui communiquer son numéro d'enregistrement, à rappeler dans toute correspondance ultérieure.
- d. Transmet la fiche de traitement dûment renseignée et une copie de la réclamation proprement dite au service de production ou autre service concerné dans un délai de 2 jours ouvrables à compter de la date de réception de la réclamation, pour instruction technique ou autres.

4.2. Instruction technique

L'instruction technique commence dès que la copie de la réclamation et la fiche de traitement sont diffusées.

4.2.1 Réclamation commerciale :

S'il s'agit d'une réclamation de nature strictement commerciale, le responsable ADV fait les recherches nécessaires au sein de la section des ventes en collaboration avec les personnes en charge du dossier du client concerné.

Il rédige et diffuse un rapport au groupe restreint des Ventes ainsi qu'au service concerné par l'objet de la réclamation contenant des informations sûres :

- a. L'origine du motif d'insatisfaction du client.
- b. La nature du motif d'insatisfaction du client.
- c. Les actions correctives ou préventives (Plan d'Actions) à engager pour pallier les insuffisances constatées, éventuellement assorties d'un plan d'action.

4.2.2 Réclamation sur la qualité du produit :

S'il s'agit d'une réclamation liée à la qualité du produit ou à sa fabrication, la section Procédé concerné mène une enquête et rédige un rapport répondant aux questions sur :

- a. L'origine du motif d'insatisfaction du client.
- b. La nature du motif d'insatisfaction du client.
- c. Les actions correctives ou préventives (Plan d'Actions) à engager pour pallier aux insuffisances constatées.

Le secteur Procédé peut juger utile de mener une inspection technique dans les ateliers du client afin de vérifier ou collecter des informations nécessaires à l'instruction technique.

4.2.3 Réclamation liée à la livraison :

S'il s'agit d'une réclamation liée au manquant sur livraison, le secteur expédition :

- a. Demande le retour métal pour vérification
- b. Mène des investigations pour vérifier le bienfondé ou la pertinence de la réclamation

Le délai de transmission de l'instruction technique au service commercial par le service de production concerné est de 02 semaines à compter de la date de réception de la fiche de traitement de la réclamation et de la copie de la réclamation proprement dite.

4.2.3.1 Demande de retour de métal

Tout retour métal suite à un litige, même pour besoins d'instructions techniques doit au préalable faire l'objet d'une demande de retour par mail et adressée au client avant expédition du produit à l'usine par ce dernier.

Les agents des expéditions chargés de réceptionner le métal retourné veillera à ce que l'opération soit effectuée conformément aux règles de l'art. **La vérification des caractéristiques et spécifications du métal retourné en présence du client ou de son représentant s'articule sur les points suivants :**

- a. Pesée du métal retourné.
- b. Recomptage du colis et validation du nombre.
- c. Validation des documents de livraison ou de réception du métal retourné.
- d. Signature desdits documents par les 2 parties (Client et secteur Procédé ou Expédition)

Document non contrôlé si imprimé

 <small>compagnie camerounaise d'aluminium</small>	Traitement des réclamations clients, demandes d'informations et plaintes des parties intéressées		
HSE PRO 09 02	Date de création : 05/01/1998	Date de révision : 03/03/2024	N° révision : 11

e. Transmission des copies des documents à l'ADV.

4.3. Règlement de la réclamation

- a. L'agent de l'administration des ventes (ADV) prépare une réponse sur la base du rapport de clôture de l'instruction technique (paragraphe 5.2).
- b. Cette réponse est signée par le directeur des flux des affaires (DFA).
- c. La réponse est transmise au client dans un délai de 01 mois après réception de la réclamation.
- d. Lorsque la réclamation est définitivement réglée, l'ADV renseigne la partie de la fiche de traitement des réclamations réservée à la clôture. Cette partie précise les modalités de la conclusion et le coût de la réclamation pour ALUCAM.
- e. La fiche de traitement est signée par le responsable, le chef de service ou le surintendant du service concerné par l'objet de la réclamation (Centre de Coulée, Laminage, Electrolyse...).
- f. Lorsque le coût du traitement de la réclamation est supérieur à 5 millions de francs CFA, la fiche doit également être signée par le Directeur d'Usine (DUS)
- g. Si le traitement consiste à faire une compensation, la réponse doit être validée par le Directeur Flux des Affaires sur la base d'un dossier d'instruction de l'avoir dûment rempli.
- h. Si la réclamation fait l'objet d'un avoir, il est établi par l'ADV suivant les règles comptables en vigueur et transmis au client en même temps que le courrier de clôture de la réclamation.

Avec l'aval du DFA, l'ADV fait une facture d'avoir avec retour marchandise pour annulation de la facture initialement générée.

Une réclamation est réputée soldée lorsque l'instruction technique et le règlement commercial sont terminés, et une lettre de clôture adressée au client.

Ci-dessous le traitement des réclamations des manquants de tôles à la livraison

- i. L'expédition livre le nombre manquant
- ii. Etabli un BL correspondant à la quantité réellement livrée

- iii. L'ADV facture les nouvelles quantités livrées
- iv. Avec l'aval du Directeur Flux des Affaires, l'ADV fait une facture d'avoir avec retour marchandise pour annulation de la facture initialement générée.

4.4. Autres dispositions

- a. Lors de la réunion d'information (infocentre) hebdomadaire de la DFA les réclamations sont passées en revue dans le but d'établir le bienfondé des réclamations et éventuellement programmer des analyses (aller-voir, résolution pratique des problèmes, etc.).
- b. Des états mensuels établis par le service concerné après rapprochement avec la section des ventes regroupent l'ensemble des réclamations non soldées et les réclamations enregistrées depuis le début de l'exercice en cours. Ces états sont diffusés et commentés lors des revues mensuelles de la Direction des Flux des Affaires.
- c. Le délai de traitement d'une réclamation à compter de la date de réception est de :
 - i. 48 heures pour les réclamations sur manquant de tôles à la livraison.
 - ii. 02 semaines pour une réclamation dont le traitement ne nécessite pas d'échantillon, ou un déplacement.
 - iii. 01 mois pour une réclamation avec demande d'échantillons et/ou déplacement.

5. DEMANDES D'INFORMATIONS ET PLAINTES DES PARTIES INTERESSEES

5.1. Profil des parties intéressées

Afin de faciliter la connaissance et la compréhension de son activité dans le but d'encourager leur contribution à l'amélioration de la performance de l'usine, ALUCAM entretient des relations avec des parties intéressées diverses, dont la pertinence varie selon les enjeux et les priorités de l'heure. Conformément à la liste définie dans la note de service N°0047/11 définissant l'organisation et les missions de la communication aux parties prenantes sur nos performances HSEQ et activités communautaires, elle-même complétée par des mises à jour périodiques de la liste des parties intéressées, les profils et/ou groupes suivants sont considérés :

En interne :

	Traitement des réclamations clients, demandes d'informations et plaintes des parties intéressées		
	HSE PRO 09 02	Date de création : 05/01/1998	Date de révision : 03/03/2024

- Les employés
- Les délégués du personnel

En externe :

- Le Préfet de la Sanaga Maritime
- Le Maire de la ville d'Edéa
- Les Maires des communes d'Arrondissement (Edea 1, 2, Dibamba, Ngwei..)
- Les chefs traditionnels
- Les fournisseurs (ENEO)
- Les entreprises extérieures intervenantes
- Les Organisations Non Gouvernementales
- Les populations riveraines
- Les associations pertinentes à l'activité
- Les délégations des ministères pertinents (Education, Eau, Energie, Industrie, Environnement.)
- Les représentants du clergé

5.2. Demande d'informations et de renseignements

Les populations riveraines et toute personne intéressée peut s'informer sur des sujets (liste indicative) par des canaux listés ci-dessous :

OBJET DE LA DEMANDE	CANAL/MOYEN	INTERLOCUTEURS
Stages académiques	•Face à Face : Accueil Bloc d'Entrée de l'Usine	• Surintendant RHAG
	•Téléphone Standard Bloc d'Entrée (+237 233 50 44 00)	•Surintendant RHAG
	•Courriel : Communication@alucam.groupealucam.com	•Surintendant RHAG
	•Courrier : B.P. 54, Edéa, Cameroun	•Surintendant RHAG
Demandes d'emploi	•Courriel : Communication@alucam.groupealucam.com	•Surintendant RHAG
	•Courrier : B.P. 54, Edéa, Cameroun	•Surintendant RHAG
	•Site Web www.alucam.cm-Rubrique >	•Directrice des Ressources

Document non contrôlé si imprimé

HSE PRO 09 02

Date de création : 05/01/1998

Date de révision : 03/03/2024

N° révision : 11

	carrière>candidature spontanée	Humaines
Demande de visites	•Dépôt courrier à l'Accueil Bloc d'Entrée de l'usine	•Assistante Directeur d'Usine
	•Par courriel E-mail : Communication@alucam.groupealucam.com	•Assistante Directeur d'Usine
	•Courrier : B.P. 54, Edéa, Cameroun	•Assistante Directeur d'Usine
	•Courriel : Communication@alucam.groupealucam.com	•Assistante Directeur d'Usine
Prix/Tarifs des produits	•Téléphone Secrétariat Commerciale : +237 233 50 47 31	•Assistante Direction Vente et Transition Commerciale
	•Téléphone Agents Administration des Ventes : +237 233 50 47 27	•Agents Administration des Ventes
	•Courriel : Ventes@alucam.groupealucam.com	•Assistante Direction Vente et Transition Commerciale
Activités/résultats HSEQ	•Messagerie Interne : Outlook	•Surintendant HSEQ
	•Téléphone : Annuaire interne	•Surintendant HSEQ
	•Courriel : Communication@alucam.groupealucam.com	•Surintendant HSEQ
	•Face à Face : Questions directes réunions avec partie prenantes	•Surintendant HSEQ
Gouvernance et RSE économique	•Courriel : Communication@alucam.groupealucam.com	•Directeur Général •Directeur d'Usine
	•Face à Face : Questions directes réunions avec partie prenantes	•Directeur Général •Directeur d'Usine
Résultats économique	•Site Web www.alucam.cm	•Directeur Financier
	•Face à Face : Questions directes réunions avec partie prenantes	•Directeur Financier
Situations d'urgences	•Téléphone +237 6966298378 : Pompiers : (Appel à effectuer uniquement par une autorité (forces de l'ordre, maires ou préfet..))	•Surintendant HSEQ •Directeur d'Usine
	•Téléphone + 237 694188412 : Urgences médicales (Centre Médical des Entreprises de la Sanaga , CMES)	•Surintendant HSEQ •Médecin Chef CMES
	•Face à Face : Questions directes réunions de la plateforme communautaire	•Directeur d'Usine

- a. Des accusés de réception sont envoyés dans un délai de 48 heures après réception des demandes jugées pertinentes. Le reste est enregistré dans un fichier Excel pour mémoire.

Document non contrôlé si imprimé

	Traitement des réclamations clients, demandes d'informations et plaintes des parties intéressées		
	HSE PRO 09 004	Date de création : 05/01/1998	Date de révision : 03/03/2024

- a. Si les demandes de stages académiques donnent lieu au dépôt de dossier de demande de stage, lesdits dossiers sont enregistrés au service des ressources humaines pour appel suivant le besoin exprimé par les secteurs (utilisateurs).
- b. Les dossiers de demande d'emploi sont enregistrés au service des ressources humaines. Les profils pertinents sont convoqués pour les entretiens d'embauche en cas de vacance de poste.
- c. En ce qui concerne les situations d'urgence, l'intervention des pompiers est soumise à l'autorisation préalable du Directeur d'Usine, elle-même basée sur l'appel du Préfet, du Maire de la ville ou des forces de maintien de l'ordre.

5.3. Enregistrement et traitement des plaintes

5.3.1 Réception et enregistrement des plaintes

Les populations riveraines, toute personne physique ou morale touchée/impactée peuvent se plaindre (oralement, par téléphone, ou par écrit) d'ALUCAM par des canaux listés ci-dessous (liste non exhaustive) :

OBJET DE LA PLAINTÉ	CANAL/MOYEN	INTERLOCUTEURS
Impact HSEQ au Port	<ul style="list-style-type: none"> •Téléphone : +237 233 50 30 •Téléphone : + 237 233 30 89 •Téléphone : + 237 233 30 81 •Téléphone : + 237 233 30 91 	<ul style="list-style-type: none"> •Accueil Direction Générale •Responsable Transit Export/Import •Agent Sûreté Installation Portuaire 1 (PFSO) •Agent Sûreté Installation Portuaire 2 (PFSO)
Impact HSEQ à Edéa	•Face à face : Accueil Bloc d'Entrée de l'Usine	•Superviseur HSEQ
	•Téléphone : Standard Bloc d'Entrée (+237 233 50 44 00)	•Superviseur HSEQ
	•Courrier : B.P. 54, Edéa, Cameroun	•Superviseur HSEQ
	•Courriel : Communication@alucam.groupealucam.com	•Superviseur HSEQ
	•Boîte de signalement interne (Bâtiment Direction	<ul style="list-style-type: none"> •Directeur d'Usine •Comité d'éthique et des valeurs

	Traitement des réclamations clients, demandes d'informations et plaintes des parties intéressées		
HSE PRO 09 004	Date de création : 05/01/1998	Date de révision : 03/03/2024	N° révision : 11

5.3.2 Traitement des plaintes

- a. Les plaintes recueillies verbalement, par téléphone ou par écrit selon les canaux ci-dessous définis sont consignées dans les registres de proximité avant d'être transmis pour suivi au service HSEQ dans un délai de 48 heures.
- b. Elles sont enregistrées au HSEQ, dans le registre des plaintes avec un numéro, le secteur/service concerné, un rappel des faits, des actions immédiates et/ou différées prises et des observations dans un délai de 24 heure après transmission au service HSEQ.
- c. Le service HSEQ procède ensuite à l'évaluation de la plainte pour en dégager le niveau de gravité et fait un retour au plaignant ou à la plaignante dans un délai d'une semaine maximum à compter de la date de transmission de la plainte au service HSEQ.
- d. En fonction de gravité de la plainte, suivant le résultat de l'évaluation MRO, les plaintes à impacts faibles et modérés sont traitées directement avec les plaignants, à travers les services compétents suivant l'objet de leur plainte.
- e. Les plaintes à impact élevé et/ou critique font l'objet d'une enquête approfondie pour en dégager les causes profondes et mettre en face un plan d'actions correctives et préventives adéquates.
- f. Pour diligenter les enquêtes, ALUCAM peut avoir recours à des expertises externes, issues de l'administration, de la chefferie traditionnelle, des associations ou ONG en cas de besoin.
- g. La catégorie de plainte mentionnée au point « e », font l'objet d'un dossier qui est classé au niveau du HSEQ.
- h. Conformément aux engagements de l'entreprise contenus dans le code de conduite des affaires 2024, ALUCAM s'engage à respecter les décisions et à s'acquitter des amendes et/ou autres compensations requises au sortir des enquêtes suite aux plaintes.

	Traitement des réclamations clients, demandes d'informations et plaintes des parties intéressées		
HSE PRO 09 004	Date de création : 05/01/1998	Date de révision : 03/03/2024	N° révision : 11

6. DOCUMENTS DE REFERENCE

1. Formulaire réclamation : COM FRM 10008
2. Formulaire enregistrement planites : HSE FRM 09 04
3. Procédure générale de communication et de consultation interne/externe : HSE PRO 09 01