



PROCEDURES DE GESTION DES CLIENTS DE TOSYALI ALGERIE

I. Procédure des ventes

1. Réception et Traitement des Commandes

Pour les nouveaux clients : Les consultations sont reçues par les agents commerciaux via divers moyens de communication (téléphone, email, visites). Si la demande concerne une petite quantité, le client est orienté vers un distributeur. Sinon, les clients sont invités à une réunion d'information. Après acceptation des conditions, les clients fournissent un dossier administratif qui est vérifié par le service de comptabilité. Une visite du site client est ensuite effectuée, suivie d'une revue des exigences produits par la direction pour garantir la satisfaction des demandes avant l'acceptation des commandes. Les consultations spécifiques sont étudiées pour faisabilité avant la signature d'une convention annuelle et l'enregistrement des commandes sur SAP.

Pour les clients actifs: Les prix des produits fixés par la direction sont communiqués à la direction des ventes, qui les transmet aux clients et les enregistre sur SAP. Après validation, les clients passent leurs commandes, qui sont enregistrées par les superviseurs des ventes et consolidées dans un tableau des quotas pour validation par la direction. Une fois les quotas validés, les agents commerciaux contactent les clients pour planifier les paiements et les chargements.

2. Processus de Commande et Révision du Contrat

Pour les ventes à l'étranger, la direction de l'exportation gère l'acceptation des commandes et la révision des contrats. Les détails des commandes sont partagés avec le département qualité pour approbation de la productibilité. Si des modifications sont nécessaires, elles sont discutées avec le client jusqu'à ce qu'un accord soit trouvé, après quoi un contrat de vente est préparé. La commande est ensuite formalisée sur le système SAP, et les détails finaux concernant la qualité, la taille et les dates de chargement sont communiqués au département qualité.

3. Suivi de la Production et du Transport

Le processus de réservation et de suivi d'un navire export commence par une demande émanant de la direction de l'exportation. Celle-ci transmet au département du commerce extérieur les spécifications du navire à réserver. Par la suite, ce même département suit de près l'avancement de la production et de la préparation du navire. En parallèle, le département qualité se charge de rassembler tous les documents nécessaires à l'expédition, tels que les documents de chargement, le bordereau d'emballage et les certificats de contrôle qualité. Le département des finances, quant à lui, établit la facture commerciale. Une fois tous ces éléments réunis, le département du commerce extérieur procède à l'établissement du connaissement, document essentiel pour le transport maritime, qu'il transmet ensuite au département des exportations.

4. Chargement et Livraison

Pour les ventes locales, le processus de chargement et de livraison implique plusieurs contrôles et vérifications pour assurer la conformité des informations et la sécurité, depuis la réception du bordereau de chargement jusqu'à la sortie des camions de l'usine. Les clients doivent remplir le bordereau de chargement avec les détails nécessaires et l'envoyer au service commercial. Les camions sont garés dans une zone dédiée à l'extérieur de l'usine et vérifiés avant de pouvoir entrer pour le chargement.

Pour les ventes à l'exportation, si des écarts mineurs apparaissent durant la production, le client est informé et doit approuver l'envoi du produit. En cas de problème de produit après son arrivée chez le client, ceux-ci sont transmis au département qualité pour résolution. Le suivi de la production et du transport est effectué pour garantir que les produits arrivent en bon état et dans les délais prévus.

Ref : Procédure des ventes PRO-SALE-001

II. Procédure de Traitement des réclamations clients

La procédure de traitement des réclamations clients chez Tosyali Algérie commence par la réception des réclamations, qui peuvent être exprimées par téléphone, mail, fax ou courrier, et enregistrées par le personnel du département des ventes sur le Formulaire de Réclamation Client (FOR-QMS-017). Le chargé de traitement des réclamations procède à une analyse pour vérifier la validité de la réclamation en collaboration avec différentes structures telles que le contrôle qualité et la production. Si la réclamation est jugée recevable, une inspection sur site peut être effectuée, et un examen technique peut être décidé par le Directeur Qualité. Les résultats de ces examens sont enregistrés et transmis pour avis au Directeur Général ou au Directeur de l'Usine.

En cas de réclamation fondée, le chargé de traitement des réclamations et le Responsable Management Qualité ouvrent un dossier de non-conformité et évaluent la criticité du problème, qu'ils transmettent au responsable concerné. Une décision finale est prise en réunion par le Directeur de Vente, le Chef de Qualité ou le Directeur Général, et cette décision est communiquée au client avec un accusé de réception. Si le client accepte les décisions prises, la réclamation est clôturée. En cas de non-satisfaction du client, la réclamation reste ouverte jusqu'à ce que des mesures adéquates soient trouvées. Les réclamations sont suivies dans un tableau de suivi (FOR-QMS-016) pour assurer leur gestion continue.

Ref : Procédure traitement des réclamations clients PRO-QMS-006

III. Mesures de contrôle des risques

L'Analyse des Modes de Défaillance, de leurs Effets et de leur Criticité (AMDEC) est une méthode systématique utilisée par Tosyali Algérie pour identifier et évaluer les risques potentiels liés à ses produits ou à ses processus de production. Cette méthode permet de prévenir les défaillances en analysant les causes et les effets des risques, en les classant par ordre de priorité, et en proposant des actions correctives appropriées. Voici une description détaillée de la méthode AMDEC telle qu'appliquée chez Tosyali Algérie :

Ref : Tableau analyse AMDEC Processus Ventes FOR-QMS-038

Description de la Méthode AMDEC

1. Identification des Risques Potentiels :

La première étape consiste à identifier tous les risques potentiels associés aux produits ou aux processus de production de Tosyali Algérie. Cela implique de réfléchir à toutes les manières dont un produit peut échouer ou causer des problèmes, ainsi qu'aux processus qui pourraient ne pas se dérouler comme prévu.

2. Analyse des Effets des Risques Potentiels :

Chaque risque identifié est ensuite analysé pour déterminer ses effets potentiels. Cette analyse inclut l'évaluation de l'impact que chaque risque pourrait avoir sur le produit, le processus, les utilisateurs finaux, ou l'environnement. Les effets sont notés sur une échelle de gravité, généralement de 1 à 4, où 1 représente un impact mineur et 4 un impact sévère.

Gravité (1-4) :

- 1 : Faible impact
- 2 : Impact modéré
- 3 : Impact significatif
- 4 : Impact sévère

3. Identification des Causes Possibles :

Pour chaque risque potentiel, il est crucial d'identifier les causes possibles. Cela inclut les erreurs humaines, les défauts matériels, les failles dans le processus, ou des facteurs environnementaux. Les causes sont également évaluées en termes de probabilité d'occurrence, sur une échelle de 1 à 4, où 1 représente une occurrence très rare et 4 une occurrence très probable.

- Occurrence (1-4) :
- 1 : Très rare
- 2 : Peu probable
- 3 : Probable
- 4 : Très probable

4. Evaluation des Mesures de Contrôle :

Les mesures de contrôle existantes pour détecter ou prévenir les défaillances sont ensuite identifiées et évaluées. La détectabilité, c'est-à-dire la capacité à détecter une défaillance avant qu'elle n'entraîne des effets indésirables, est notée sur une échelle de 1 à 4, où 1 signifie que la détection est très facile et 4 qu'elle est très difficile.

Détectabilité (1-4) :

- 1 : Très facile à détecter
- 2 : Facile à détecter
- 3 : Difficile à détecter
- 4 : Très difficile à détecter

5. Calcul de la Criticité :

La criticité de chaque risque est calculée en multipliant la gravité, l'occurrence, et la détectabilité ($G \times O \times D$). Cette criticité permet de classer les risques par ordre de priorité, en mettant en évidence ceux qui nécessitent une attention immédiate.

La Planification des actions à entreprendre face aux risques est déclenché selon le degré de criticité suivant :

- Si la criticité $1 < C < 8$ **Négligeable** : aucune action n'est requise
- Si la criticité $9 < C < 14$ **Moyenne** : évaluer la nécessité de mettre une action.
- Si la criticité $15 < C < 27$ **Élevée** : planifier et mettre en œuvre des actions ensuite hiérarchiser.
- Si la criticité $28 < C < 64$ **Interdit** : mettre en œuvre des actions immédiates

6. Développement d'Actions Préventives :

Pour les risques identifiés comme critiques, des actions préventives spécifiques sont développées. Ces actions visent à réduire la gravité, la probabilité d'occurrence, ou à améliorer la détectabilité des défaillances. Les actions préventives sont planifiées et mises en œuvre pour minimiser ou éliminer les risques.

Tableau d'Analyse AMDEC

Risque Potentiel	Effet du Risque Potentiel	Gravité (1-4)	Causes Possibles	Occurrence (1-4)	Mesures de Contrôle	Détectabilité (1-4)	Criticité (G x O x D)	Actions Adéquates
Effets indésirables sur la santé des produits	Risques pour la santé des utilisateurs	4	Contaminant radioactif présent dans les matières premières	1	Analyse de contamination radioactive des produits, Procédures de sécurité	1	4	Suivi permanent de du portique de détection de la radioactivité (maintenance et étalonnage).
Risques environnementaux liés à la destruction mécanique des produits	Pollution	3	Mauvaise gestion des déchets, absence de plans de recyclage	1	Études d'impact environnemental, plans de gestion des déchets et recyclage	2	6	Mise en œuvre de programmes de formation sur la gestion des déchets et amélioration des plans de recyclage.

Délai de livraison non respecté	Insatisfaction client, perte de contrats	4	Erreurs dans les activités de livraison	1	Planification , systèmes de suivi livraison	1	4	Sensibilisation permanentes des travailleurs de l'expédition sur la procédure expédition.
Problèmes de communication avec les clients	Insatisfaction client, perte de contrats	4	Incompréhension des Besoins des Clients Mauvaise gestion des attentes et des plaintes	1	Suivi régulier des besoins clients Système de gestion des plaintes	1	4	Sensibilisation sur la communication avec les clients sur leurs besoins
Mauvaise Gestion des Réclamations(communication)	Insatisfaction, perte de clients potentiels	4	Non-respect de la procédure de traitement des réclamations	1	Gestion des réclamations, suivi régulier	1	4	Sensibilisation sur le Système de gestion des réclamations mis en place
Insuffisance d'informations sur les produits	Manque d'informations pour les clients	3	Manque de mise à jour des documents.	1	Revue régulière de la documentation produit.	1	3	Actualisation et la disponibilité des informations.
Risques de sécurité lors de la manipulation des produits	Blessures aux employés, accidents de travail	4	non-respect des procédures de sécurité	2	Formation en sécurité, équipements de protection individuelle	1	8	Renforcement des programmes de formation en sécurité, inspections régulières des pratiques de sécurité sur le lieu de travail.
Non-respect des normes environnementales	Amendes, sanctions légales, dommages à la réputation	4	Méconnaissance des réglementations, absence de pratiques durables	2	Veille réglementaire Audits environnementaux réguliers, conformité aux normes ISO 14001	1	8	Sensibilisation et formation sur les réglementations et pratiques environnementales
Corruption	Dommages à la réputation, sanctions légales	4	Manque de contrôle interne, absence de politique anti-corruption	1	Politiques anti-corruption, Système de gestion SAP	1	4	Sensibilisation continue des employés sur l'éthique
Pots-de-vin	Perte de confiance des clients, impact financier négatif	4	Influence externe, pression de la part des clients	1	Contrôles financiers, audits internes	1	4	Effectuer des audits internes réguliers Mise en place d'un système de dénonciation anonyme sur le site web
Manque de Transparence	Relations client détériorées, investigations légales	4	Insuffisance de communication transparente	1	Politique de transparence, communication ouverte avec les clients	1	4	Mise en place d'un système de communication transparent sur le site web
Conflits d'Intérêt	Poursuites judiciaire, perte de contrats, Image de l'entreprise	4	Absence de déclaration de conflits d'intérêts	1	Déclarations régulières des conflits d'intérêts	1	4	Sensibilisation sur l'identification des conflits d'intérêts
Acceptation de Cadeaux ou Avantages	Influence indue sur les décisions, favoritisme	4	Culture d'entreprise tolérante envers les cadeaux	1	Politique de non-acceptation de cadeaux, surveillance des transactions	1	4	Interdire l'acceptation de cadeaux et avantages Sensibiliser les employés sur les politiques d'éthique.

IV.Mesure de la satisfaction clients

Les enquêtes de satisfaction clients chez Tosyali-Algérie sont réalisées en plusieurs étapes : d'abord, les informations existantes sur la satisfaction des clients sont analysées à partir des réclamations et des retours du personnel en contact avec la clientèle. Ensuite, des objectifs clairs sont définis pour l'enquête, en se concentrant sur la qualité des produits, les délais de livraison, et le traitement des commandes et de la facturation. Un questionnaire, constitué de questions fermées avec des options de réponse et une case pour commentaires, est alors élaboré et envoyé par courrier électronique aux clients sélectionnés, en ciblant 80% des meilleurs distributeurs et transformateurs. Les réponses sont ensuite traitées statistiquement pour déterminer le niveau de satisfaction, et les résultats sont utilisés pour mettre en place des actions correctives ou préventives, avec une communication des résultats aux équipes pour améliorer continuellement les services et produits.

Ref : Procédure enquête satisfaction client PRO-SALE-002