	PROCEDURE 007 : PLAINTES ET APPELS	Indice de révision : B Date : 08/2017 Page :1 sur 3

OBJET :

Cette procédure a pour but de décrire le processus de gestion des réclamations clients d'Aliénor Certification.

DOCUMENT AMONT DE REFERENCE :

Manuel Qualité : MAQ

SOMMAIRE :

1. GENERALITES **2**

2. TERMINOLOGIE **2**

2. DEROULEMENT **3**

3. EVALUATION **3**

Indice	Nature de l'évolution	Rédaction	Approbation
A	Création	Nom : M Gaschard Date : 27/07/2017	Nom : A Adalbert Date : 27/07/2017
B	Ajout support d'enregistrement	Nom : M Gaschard Date : 22/10/2018 VISA : SIGNE	Nom : A Adalbert Date : 22/10/2018 VISA : SIGNE

1. Généralités

Tout le personnel d'Aliénor Certification est tenu de relever les plaintes et appels clients ainsi que les réclamations internes **(gérées à l'aide du SUP/QUA-021: « Fiche d'écart »)** , sans aucune discrimination et de les rapporter sur le support prévu à cet effet.

Document d'application
SUP/QUA-021: « Fiche d'écart »

Les personnes responsables du traitement des réclamations sont les personnes les plus directement liées au problème survenu.
Il existe deux cas de résolution d'une plainte ou appel :

- La réclamation est traitée **à l'aide du SUP/QUA-032 « Traitement des plaintes et appels »** ~~directement par le responsable de la réclamation en indiquant la date et le mode de traitement de la réclamation sur le SUP/QUA-021: « Fiche d'écart »~~. La réclamation est alors soldée.

- Outre son traitement, la réclamation, peut nécessiter l'ouverture d'une fiche d'action préventive et ou corrective SUP/QUA-007: « Fiche d'amélioration de la qualité ». Suivre alors la procédure PRO-008 « Action corrective et préventive »

Document d'application
~~SUP/QUA-021: « Fiche d'écart »~~
SUP/QUA-032 « Traitement des plaintes et appels »
PRO-008 « Action corrective et préventive »
SUP/QUA-007: « Fiche d'amélioration de la qualité »

2. Terminologie

Anomalie : Déviation non volontaire par rapport à une disposition applicable

Non conformité : Non satisfaction d'une exigence spécifiée

Ecart : non respect d'un seuil déterminé

Plainte (réclamation) : expression d'insatisfaction, autre qu'un appel, émise par une personne ou une organisation à un organisme d'évaluation de la conformité ou à un organisme d'accréditation relative aux activités de cet organisme, à laquelle une réponse est attendue

Appel (recours) : demande adressée par le fournisseur de l'objet d'évaluation de la conformité à l'organisme de l'évaluation de la conformité ou à l'organisme d'accréditation que cet organisme reconsidère une décision déjà prise relative à cet objet

Amélioration de la Qualité : Action entreprise dans l'organisme en vue d'accroître l'efficacité et le rendement des activités et processus pour apporter les avantages accrus à la fois à l'organisme et à ses clients.

2. Déroulement

Les plaintes et recours sont enregistrés dans le support d'enregistrement SUP/QUA-033: « Recensement plaintes et appels ».

Dès réception, Aliénor Certification accuse réception de la plainte ou de l'appel par courriel ou par courrier. Par la suite, le client est prévenu de la recevabilité de sa plainte ou son appel et du délai de traitement du dossier.

Les plaintes

Les plaintes peuvent être prise oralement ou par écrit (courriel et lettre). Ces dernières sont conservées dans le dossier client. Une plainte faite par téléphone doit être retranscrite par écrit sur le ~~SUP/QUA-021 Fiche d'écart~~ **SUP/QUA-032 « Traitement des plaintes et appels ».**

La plainte doit être analysé par une personne étrangère au dossier. Si la décision a été prise par le Président, ce sera au responsable qualité de gérer l'appel, et inversement.

L'organisme est informé par lettre ou courriel de la décision.

Les appels

Un organisme peut, s'il juge que le refus, la suspension ou le retrait de sa certification ou de son marquage CE est infondé, entamer une démarche auprès d'Aliénor Certification en faisant appel.

L'organisme dispose de 15 jours à compter de la notification de son retrait ou suspension pour faire appel.

L'appel doit être analysé par une personne étrangère au dossier. Si la décision a été prise par le président, ce sera au responsable qualité de gérer l'appel, et inversement
L'organisme est informé par lettre avec AR de la décision.
En cas de recours à l'appel, l'analyse sera effectuée lors d'un conseil d'impartialité.

3. Evaluation

Une analyse des réclamations est réalisée périodiquement par le service qualité. **Cet examen est réalisé au moment de la Revue de Direction.**
Toutes les réclamations recensées font l'objet d'une exploitation ce qui permet de suivre l'évolution de celles-ci.