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 3

2. TERMINOLOGIE 3

3. DEROULEMENT 4

4. EVALUATION 5

5. DOCUMENTS D'APPLICATION : 5

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	Nom : A Adalbert Date : 22/10/2018
C	Uniformisation documents + traitement appels	Nom : M Gaschard Date : 18/12/2019	Nom : A Adalbert Date : 18/12/2019
D	Mise à jour des documents d'application	Nom : M Gaschard Date : 09/11/2020	Nom : A Adalbert Date : 09/11/2020
E	Ajout des délais de réponse aux demandes de plaintes et appels	Responsable Qualité et Responsable Certification *Quality Manager and Certification Manager* HAMMAMI 2024.02.14 16:52:00 +01'00'	Alexandre ADALBERT-DEMARTAIZE Président *President* 2024.02.20 09:28:08 +01'00'

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 »

Le personnel qui a fourni des conseils ou travaillé pour un client ne doit pas être chargé de traiter une plainte ou un appel pour ce même client dans les deux ans qui suivent la fin des conseils ou de l'emploi.

~~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 » . La réclamation est alors soldée.~~

~~- Outre son traitement, la réclamation, peut nécessiter d'inscrire l'objet de la réclamation dans SUP QUA-52 Tableau de gestion des actions corrective et préventive. Suivre alors la procédure PRO-008 « Action corrective et préventive »~~

~~***Document d'application***~~
~~SUP/QUA-032 « Traitement des plaintes et appels »~~
~~SUP/QUA-052 « Tableau de gestion des actions corrective et préventive »~~
~~PRO-008 « Action corrective et préventive »~~

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 : 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 : 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.~~

3. Déroulement

Les plaintes et appels 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 **ou non** de sa plainte ou son appel et du délai de traitement du dossier. **La recevabilité sera basée sur la pertinence de la réclamation avec les activités de certification d'ALIENOR CERTIFICATION Ltd et n'est en aucun cas liée à la légitimité de la motivation.**

- **Les plaintes**

Les plaintes peuvent être prises oralement (par téléphone) ou par écrit (courriel et lettre). **Un accusé de réception écrit de la plainte sera envoyé au plaignant dans les cinq jours ouvrables suivant sa réception**. **La plainte doit être analysée par une personne qui n'est pas impliquée dans le dossier et l'information est enregistrée sur le SUP/QUA-032 "Traitement des plaintes et appels"**

~~Ces dernières sont conservées dans le dossier client. Une plainte faite par téléphone doit être retranscrite par écrit sur le 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 **de la plainte dans les 15 jours ouvrables suivant sa réception.**

- **Les appels**

Un organisme peut, s'il juge que le refus, **la réduction**, 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 **refus, réduction**, retrait ou suspension pour faire appel.

~~La recevabilité n'est en aucune façon liée à la légitimité de la motivation. Un comité d'impartialité exceptionnel est planifié dès réception d'un appel. Il statue sur sa recevabilité.~~

~~✓ Si l'appel est déclaré non recevable, le Président d'Aliénor Certification informe les parties concernées par écrit des raisons de cette déclaration de non-recevabilité.~~

Si l'appel est déclaré recevable, le Président d'Aliénor Certification convoque un comité d'appel. Le comité d'appel est composé de 2 personnes désignées par le Président d'Aliénor Certification et qui n'ont pas été impliquées dans le dossier de certification contre lequel l'appel a été formulé. Le fabricant qui a formé l'appel a la possibilité d'expliquer et de défendre son dossier lors de la réunion du comité d'appel.

Le comité d'appel examine le dossier et décide de maintenir ou de modifier la décision relative à la certification. Ceci est communiqué par écrit à toutes les parties concernées . La décision du comité d'appel est définitive, aucun appel n'est possible.

L'organisme est informé par lettre ou courriel de la décision **de l'appel dans les 15 jours ouvrables suivant sa réception.**

4. Evaluation

Lorsque la réclamation (plainte ou appel) est résolue, elle est enregistrée dans les SUP/QUA-032 "Traitement des plaintes et des appels" et SUP/QUA-033.

Si la réclamation nécessite des actions ultérieures suivant la procédure PRO-008 "Actions curatives, correctives et préventives", elles seront enregistrées dans le SUP/QUA-052 "Tableau de gestion des actions correctives et préventives".

Une analyse des réclamations et recours existants enregistrés dans le SUP/QUA-033 est effectuée périodiquement par le département qualité lors 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.

5. Documents d'application :

- **SUP/QUA-021: « Fiche d'écart »**
- **SUP/QUA-032 « Traitement des plaintes et des appels »**
- **SUP/QUA-033 « Recensement plaintes et appels »**
- **SUP/QUA-052 « Tableau de gestion des actions correctives et préventives »**