



# PROCEDURE 007 : PLAINTES ET APPELS

Indice de révision : F

Date : 05/06/2024

Page :1 sur 4

## 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
3. DEROULEMENT.....	3
4. EVALUATION .....	4
5. DOCUMENTS D'APPLICATION :.....	4

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	Nom : C.HAMMAMI Date : 19/02/2024	Nom : A Adalbert Date : 19/02/2024
F	Précision des modalités de constitution du comité d'appel et des compétences requises pour la prise de décision	Nom : C.HAMMAMI Date : 05/06/2024 VISA : <b>SIGNE</b>	Nom : A Adalbert Date : 05/06/2024 VISA : <b>SIGNE</b>



# PROCEDURE 007 : PLAINTES ET APPELS

Indice de révision : F

Date : 05/06/2024

Page :2 sur 4

## 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.

## 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

**Comité d'appel**: est un groupe établi au sein d'un organisme de certification chargé d'examiner de manière indépendante et impartiale les appels soumis par des appelants insatisfaits des décisions prises par l'organisme de certification. Le comité fonctionne conformément à des procédures documentées et doit avoir les compétences nécessaires pour évaluer efficacement l'appel et prendre la décision de maintenir, modifier ou annuler la décision initiale prise par l'organisme de certification. Il est donc composé de 2 chargés d'affaires et d'un responsable de certification n'ayant pas participé à la décision initiale et qui n'ont pas été impliqués dans l'évaluation de conformité du produit contre lequel l'appel a été formulé.





# PROCEDURE 007 : PLAINTES ET APPELS

Indice de révision : F

Date : 05/06/2024

Page :3 sur 4

## 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 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"

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.

Si l'appel est déclaré recevable, il sera examiné par un comité d'appel. Ce dernier procède à un examen complet et approfondi, en tenant compte de toutes les informations pertinentes qui lui sont communiquées. Le comité d'appel émet un avis favorable ou défavorable et prend la décision par l'un de ses membres ayant les compétences nécessaires à la prise de décision. ~~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~~



# PROCEDURE 007 : PLAINTES ET APPELS

Indice de révision : F

Date : 05/06/2024

Page :4 sur 4

concernées . La décision du comité d'appel est **communiquée par écrit à toutes les parties concernées** et 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 »