



PROCEDURE 007 : PLAINTES ET APPELS

Indice de révision : G

Date : 16/09/2026

Page :1 sur 5

OBJET :

Cette procédure a pour objet de décrire le processus de gestion des plaintes et des appels relatifs aux activités de certification d'Aliénor Certification.

DOCUMENT AMONT DE REFERENCE :

Manuel Qualité : MAQ

SOMMAIRE :

1.	GENERALITES.....	3
2.	TERMINOLOGIE	3
3.	DEROULEMENT.....	3
3.1.	RECEPTION ET ENREGISTREMENT	3
3.2.	EXAMEN DE RECEVABILITE	4
3.3.	INSTRUCTION ET VERIFICATION DES INFORMATIONS.....	4
3.4.	DECISION, REVUE ET APPROBATION INDEPENDANTES	4
3.5.	NOTIFICATION ET CLOTURE	5
4.	ÉVALUATION ET SUIVI	5
5.	DOCUMENTS D'APPLICATION :.....	5

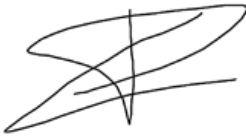


PROCEDURE 007 : PLAINTES ET APPELS

Indice de révision : G

Date : 16/09/2026

Page :2 sur 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	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	Nom : A Adalbert Date : 05/06/2024
G	Simplification et harmonisation du traitement ; instruction participative ; revue et approbation indépendantes	Nom : C.HAMMAMI Date : 16/09/2026 Visa : CH  Responsable Qualité et Responsable Certification Quality Manager and Certification Manager Chaima HAMMAMI 2026.09.16 09:18:23 +02'00'	Nom : P.CUILLERIER Date : 16/09/2026 Visa : PC 



PROCEDURE 007 : PLAINTES ET APPELS

Indice de révision : G

Date : 16/09/2026

Page :3 sur 5

1. Généralités

Tout le personnel d'Aliénor Certification est tenu de relever les plaintes et appels reçus de toute personne morale ou physique, sans aucune discrimination, et de les rapporter sur le support prévu à cet effet.

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

La ou les personnes impliqué(es) dans les activités de certification auxquelles se rapporte la plainte ou l'appel et disposant des compétences nécessaires peuvent participer à la collecte des informations, à l'analyse du dossier et à la prise de décision, sous réserve que celle-ci soit revue et approuvée, avant sa communication, par une personne compétente et habilitée n'ayant pas été impliquée dans ces activités.

2. Terminologie

Ecart : non respect d'un seuil déterminé

Plainte : expression d'insatisfaction, autre qu'un appel, émise par une personne morale ou physique 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

Plaignant : personne morale ou physique ayant déposé une plainte

Appelant : personne morale ou physique ayant formé un appel

3. Déroulement

3.1. Réception et enregistrement

Les plaintes et les appels peuvent être reçus oralement, notamment par téléphone, ou par écrit, notamment par courriel ou courrier. Dès réception, la plainte ou l'appel est enregistré



PROCEDURE 007 : PLAINTES ET APPELS

Indice de révision : G

Date : 16/09/2026

Page :4 sur 5

dans le SUP/QUA-033 « Recensement plaintes et appels ». Aliénor Certification en accuse réception par écrit dans un délai maximal de 10 jours calendaires.

Le titulaire de la certification dispose de quinze jours calendaires à compter de la notification de la décision contestée pour former un appel.

3.2. Examen de recevabilité

À réception, Aliénor Certification vérifie si la plainte ou l'appel porte sur des activités de certification dont elle est responsable. Si tel est le cas, la demande est instruite. Dans le cas contraire, le plaignant ou l'appelant est informé par écrit de la non-recevabilité et de son motif.

La recevabilité porte sur le lien entre la demande et les activités de certification d'Aliénor Certification et n'est en aucun cas liée à la légitimité de la motivation.

Le plaignant ou l'appelant est informé de la recevabilité de sa demande et du délai prévisionnel de traitement.

3.3. Instruction et vérification des informations

Les plaintes et les appels sont instruits selon un processus commun, sous réserve des exigences de notification propres à chacun.

Aliénor Certification est responsable de recueillir et de vérifier, dans toute la mesure du possible, les informations nécessaires à l'instruction de la plainte ou de l'appel et à la prise de décision. L'analyse peut être réalisée avec le concours d'une ou plusieurs personnes compétentes d'Aliénor Certification (chargée d'affaires, responsable qualité, etc...), y compris des personnes impliquées dans les activités de certification auxquelles se rapporte la plainte ou l'appel.

3.4. Décision, revue et approbation indépendantes

Avant toute communication au plaignant ou à l'appelant, la décision proposée est prise par un responsable de certification. Si ce dernier a été impliqué dans les activités de certification auxquelles se rapporte la plainte ou l'appel ou dans la décision initiale contestée, lorsqu'il s'agit d'un appel, une revue et une approbation de cette décision sont réalisées par un autre responsable de certification ou par le président d'Aliénor Certification.



PROCEDURE 007 : PLAINTES ET APPELS

Indice de révision : G

Date : 16/09/2026

Page :5 sur 5

3.5. Notification et clôture

Après la prise de décision ou, si nécessaire, après revue et approbation, Aliénor Certification notifie formellement, par écrit, au plaignant ou à l'appelant la décision motivée ainsi que la clôture du processus. Pour une plainte, cette notification est envoyée chaque fois que possible. Pour un appel, la notification formelle de l'issue et de la clôture est obligatoire.

La décision notifiée clôt le processus interne de traitement de l'appel.

4. Évaluation et suivi

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 « Recensement plaintes et appels ».

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 »
- PRO-008 « Actions curatives, correctives et préventives»