Procédure de Gestion des Plaintes et Appels

**Date de mise en application** : Immédiate

**Diffusion** : Tout public

**Nombre d'annexes** : 0

**Destinataires d'exécution**: Toutes les fonctions

**Etablie par** : Noureddine AJAKANE

**Revue par** : David COHEN

**Validé par** : Agnès SAUTRE

1. Objet et domaine d’application de la procédure

Cette procédure a pour objet de décrire le processus de gestion des appels et des plaintes pour la délivrance des attestations de capacités aux opérateurs prévues à l’article R. 543-99 du code de l’environnement.

1. Traitement d’un appel :

## **Portée d’un appel**

Un appel est une demande d’un demandeur, d’un prestataire, de reconsidérer toute décision défavorable prise par l’organisme de certification relativement à la certification désirée.

Un appel peut avoir lieu dans le cadre de la certification initiale, de la surveillance, du renouvellement ou du transfert de certification.

Un appel peut concerner le refus d’accepter une candidature ou un transfert de certification, la non-délivrance d’un certificat, la suspension ou le retrait d’un certificat.

## **PROCEDURE D’APPEL**

### **La demande**

Toute personne souhaitant faire appel d’une décision relative à la certification prise par CERTI.KÔNTROL doit formuler et argumenter sa demande par écrit, en précisant ses coordonnées de contact (adresse, téléphone, mail) et l’adresser à CERTI.KÔNTROL.

La soumission, l'examen et la décision prise concernant les appels ne donne lieu à aucunes actions discriminantes de CERTI.KÔNTROL envers l’appelant.

### **La réception**

Les appels sont traités, en première instance, par le Responsable Qualité. Dans le cas où il est impliqué dans l’objet de l’appel ou s’il a eu des liens avec l’appelant, la direction définit la personne responsable de ce traitement. Celui-ci consiste à :

* Réceptionner la demande d’appel, confirmer que l’appel est lié aux activités de certification de Certi.Kôntrol, valider la qualification de la demande et l’enregistrer dans le plan d’action : dans le cas où le Responsable Qualité ou la personne nommée, ne valide pas la qualification en demande d’appel, il requalifie alors la demande en plainte ou en non-conformité par rapport à notre processus de certification.
* Envoyer un courrier/mail au demandeur pour accuser réception de son appel et de l’acceptation ou la requalification en plainte.
* Préparer une analyse de la demande « **Fiche analyse des Dysfonctionnements** » : le Responsable qualité ou la personne nommée peut être amené à prendre contact avec le demandeur par téléphone ou mail afin d’obtenir des précisions sur la raison de l’appel. Cette analyse est aussi complète que possible de manière à servir de base à la décision.
* Tenir compte des résultats d'appels précédents similaires.

### **La décision des actions à entreprendre**

Si l’appel est fondé, un Comité Spécial est nommé par le Responsable Qualité ou la personne nommée. Il est constitué par des membres n’ayant pas pris part à l’examen ou à la décision de certification faisant l’objet de l’appel. Le Comité Spécial est composé d’au moins 2 membres (Le responsable certification et l’auditeur ne peuvent pas être membre de ce comité spécial).

Il peut être composé du responsable technique, d’un autre auditeur qui n’a pas pris part au processus de certification ou de tout autre expert du domaine, externe à Certi.Kôntrol.

Tout intervenant dans ce comité doit avoir signé un contrat ou un mandat avec Certi.Kôntrol ainsi que le code de déontologie. En cas d’impossibilité de réunir un Comité Spécial indépendant et sans parti pris, le CPI est alors sollicité (par une réunion ou par mail) ; les membres ayant des liens significatifs « professionnel, familiale ou autres » ou ayant pris part à l’examen ou à la décision de certification faisant l’objet de l’appel, sont exclu du comité sur ce point.

Le comité prend connaissance du dossier de demande d’appel (la demande d’appel écrite du demandeur et l’analyse du responsable Qualité) et se prononce sur l’objet l’appel. Sur la base de ces éléments la direction approuve la décision du comité relative à la certification.

Le comité prend en compte les résultats de traitement des appels précédents « **Enregistrement Rapport de compte rendu de traitement d’appels et plaintes** ». Toute action est consignée dans le compte rendu.

Dans la mesure du possible, la confidentialité du « requérant », de l’objet de l’appel et des sources doivent être préservées.

Le requérant est informé des actions menées et, dans la mesure du possible, lorsque le traitement de l’appel est terminé. Certi.Kôntrol communique les états d’avancement intermédiaires au requérant.

### **L’information**

Dans l’attente de la décision, le Responsable Qualité ou la personne nommée tient informé au minimum mensuellement de l’avancement du dossier du demandeur par courrier/mail.

Sur la base de la décision, le Responsable Qualité ou la personne nommée complète le tableau de suivi des dysfonctionnements et informe le requérant de la décision par lettre avec accusé de réception.

### **Délais**

L’information de la décision relative à la demande d’appel doit intervenir dans le mois qui suit la réception de la demande.

### **Synthèse des demandes d’appels**

Le Responsable Qualité réalise une synthèse des demandes d’appel et de leur issue. Cette synthèse est présentée au moins annuellement lors de la revue de direction.

1. Traitement d’une plainte

## **Portée d’une plainte**

Une plainte est l’acte par lequel un organisme, une personne ou un prestataire candidat, donne l’expression de son insatisfaction, autre qu’un appel, à CERTI.KÔNTROL. Cette insatisfaction est relative à ses activités ou aux activités d’un prestataire certifié, pour laquelle une réponse est attendue.

## **Procédure Plainte**

### **La demande**

Toute personne ou organisme souhaitant faire une plainte à CERTI.KÔNTROL doit formuler et argumenter sa demande par écrit, en précisant ses coordonnées de contact (adresse, téléphone, mail) et l’adresser à CERTI.KÔNTROL.

La soumission, l'examen et la décision prise concernant les plaintes ne donne lieu à aucunes actions discriminantes de CERTI.KÔNTROL envers le requérant.

### **Réception des plaintes**

Les plaintes sont traitées, en première instance, par le Responsable Qualité. Dans le cas où il est impliqué dans l’objet de la plainte ou s’il a eu des liens avec le plaignant, la direction définit la personne responsable de ce traitement. Celui-ci consiste à :

* Enregistrer toute plainte adressée à CERTI.KÔNTROL par courrier ou courriel et confirmer que la plainte est liée aux activités de certification de CERTI.KÔNTROL
* Déterminer si la plainte concerne les prestations de CERTI.KÔNTROL ou celle d'un prestataire certifié ou en cours de certification par CERTI.KÔNTROL.
* Envoyer un courrier/mail au demandeur pour accuser réception de sa plainte.
* Etablit une **Fiche analyse des Dysfonctionnements**.
* Préparer une analyse de la demande : le Responsable Qualité ou la personne nommée peut être amené à prendre contact avec le demandeur par téléphone ou mail afin d’obtenir des précisions sur la raison de la plainte. Cette analyse est aussi complète que possible de manière à servir de base à la décision.
* Prendre en compte les résultats des plaintes précédents similaires ;
* CERTI.KÔNTROL constitue et tient à jour un dossier comprenant une fiche de **Fiche analyse des Dysfonctionnements** et de tous les documents (courriers, courriels et enregistrements) relatif à la plainte.
* CERTI.KÔNTROL traite la plainte dans un délai maximum de 1 mois à compter de sa date de réception.

### **La décision des actions à entreprendre**

Un entretien téléphonique est systématiquement proposé au plaignant afin que le celui-ci puisse compléter ses arguments, le cas échéant.

La plainte est considérée comme fondée s'il s'avère que :

* Les faits rapportés sont réels et factuels, corroborés par des preuves qui peuvent être demandées au plaignant,
* La plainte concerne les activités de certification de CERTI.KÔNTROL ou elle n'a pas respectée les dispositions décrites dans ces procédures.

Le Responsable Qualité prend en compte les résultats de traitement « Enregistrement Rapport de compte rendu de traitement d’appels et plaintes » des plaintes précédentes. Toute action est consignée dans le compte rendu.

Le responsable Qualité ou la personne nommée sont responsable de la prise de décision des actions à réaliser pour apporter une réponse définitive sur le cas rapporté.

Dans la mesure du possible, la confidentialité du plaignant, de l’objet de la plainte et des sources doit être préservées.

Le plaignant est informé des actions menées et, dans la mesure du possible, lorsque le traitement de la plainte est terminé.

CERTI.KÔNTROL peut communiquer des états d’avancement intermédiaires au plaignant.

CERTI.KÔNTROL, en collaboration avec le plaignant et éventuellement le prestataire, détermine si l'objet de la plainte et les actions menées doivent faire l'objet d'une communication.

### **L’information**

Dans l’attente de la réponse, le Responsable qualité ou la personne nommée tient informé au minimum mensuellement de l’avancement du dossier du demandeur par courrier/mail.

Sur la base de la réponse, le Responsable qualité ou la personne nommée complète le **tableau de suivi des dysfonctionnements**, et informe le demandeur de la décision par lettre avec accusé de réception.

Si la plainte est relative à un prestataire certifié par CERTI.KÔNTROL, il est informé par écrit « lettre ou par mail » dans le plus bref délai et une instruction de la plainte est effectuée.

### **Délais**

L’information de la décision relative à la plainte doit intervenir dans le mois qui suit la réception de la demande.

### **Synthèse des plaintes**

Le Responsable Qualité réalise une synthèse des plaintes et de leur issue. Cette synthèse est présentée au moins annuellement lors de la Revue de direction.