

Processus Management	Certi.Kôntrol	Codification : P-GPA-012
	Procédure de Gestion des Plaintes, Appels et Signalements	Version : 06 Date : 26/01/2024

Procédure de Gestion des Plaintes, Appels et Signalements

<p>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 : Laetitia WIPF Validé par : Mme Agnès SAUTRE</p>
--



CERTIFICATION | INSPECTION CONTROL | ACCOMPAGNEMENT

Processus Management	Certi.Kôntrol	Codification : P-GPA-012 Version : 06 Date : 26/01/2024
	Procédure de Gestion des Plaintes, Appels et Signalements	

1. Objet et domaine d'application de la procédure

Cette procédure a pour objet de décrire le processus de gestion des appels, des plaintes et des signalements pour la certification des prestataires d'actions concourant au développement des compétences visés à l'article L. 6351-1 du Code du travail qui entrent dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle qui sont :

- 1- **Les actions de formation**
- 2- **Les bilans de compétences**
- 3- **Les actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience**
- 4- **Les Actions de formation par apprentissage**

2. 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.

Processus Management	Certi.Kôntrol	Codification : P-GPA-012 Version : 06 Date : 26/01/2024
	Procédure de Gestion des Plaintes, Appels et Signalements	

- Envoyer un courrier/mail au demandeur pour accuser réception de son appel et de l'acceptation ou la requalification en plainte ou en non-conformité.
- 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 domaine de certification**, d'un autre auditeur qui n'a pas pris part au processus de certification.

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 exclus 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 ou de la personne nommée) et se prononce sur l'objet de 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.

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.

Processus Management	Certi.Kôntrol	Codification : P-GPA-012 Version : 06 Date : 26/01/2024
	Procédure de Gestion des Plaintes, Appels et Signalements	

3. 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 ou la requalification en appel ou en non-conformité.
- Etablir 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 analyse des Dysfonctionnements** et tous les documents (courriers, courriels et enregistrements) relatifs à la plainte.

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 dans lesquelles 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.

Processus Management	Certi.Kôntrol	Codification : P-GPA-012 Version : 06 Date : 26/01/2024
	Procédure de Gestion des Plaintes, Appels et Signalements	

Le responsable Qualité ou la personne nommée est 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, 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 requérant de la décision par lettre avec accusé de réception, 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.

4. Traitement des signalements CERTIFICATION | INSPECTION CONTROL | ACCOMPAGNEMENT

Portée d'un signalement :

Un signalement porte sur le non-respect du Référentiel national qualité par un organisme certifié par Certi.Kôntrol.

Procédure d'un signalement

La demande

Toute personne ou organisme souhaitant faire un signalement à **Certi.Kôntrol** doit formuler et argumenter son signalement par écrit, en précisant ses coordonnées de contact (adresse, téléphone, mail) et l'adresser à Certi.Kôntrol.

Processus Management	Certi.Kôntrol	Codification : P-GPA-012 Version : 06 Date : 26/01/2024
	Procédure de Gestion des Plaintes, Appels et Signalements	

La soumission, l'examen et la décision prise concernant le signalement ne donne lieu à aucunes actions discriminantes de **Certi.Kôntrol** envers le signalant.

Réception du signalement

Les signalements sont traités en première instance, par le Responsable administratif. Dans le cas où il est impliqué dans l'objet du signalement ou s'il a eu des liens avec le signalant, une autre personne fera le traitement, la direction définit la personne responsable de ce traitement.

Celui-ci consiste à :

- Enregistrer tout signalement adressé à Certi.Kôntrol par Téléphone, courrier ou courriel et confirmer que le signalement est lié aux activités de certification de Certi.Kôntrol.
- Déterminer si le signalement 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 son signalement.
- Etablir une **Fiche analyse des Dysfonctionnements**.
- Préparer une analyse des circonstances du signalement : le Responsable Administratif ou la personne nommée peut être amené à prendre contact avec le signalant par téléphone ou par mail afin d'obtenir des précisions sur le signalement. Cette analyse est aussi complète que possible de manière à servir de base aux actions à mettre en place.

Certi.Kôntrol constitue et tient à jour un dossier comprenant une **Fiche analyse des Dysfonctionnements** et tous les documents (courriers, courriels, certificat, rapport audit, enregistrements...) relatifs au signalement.

La décision des actions à entreprendre

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

Le signalement est considéré comme fondée s'il s'avère que :

- Les faits rapportés sont réels et factuels, corroborés par des preuves qui peuvent être demandées au signalant,
- Le signalement concerne les activités de certification de **Certi.Kôntrol**.
- Le signalement porte sur le non-respect du Référentiel national qualité par un organisme certifié par **Certi.Kôntrol**.

Le Responsable administratif ou la personne nommée prend en compte les résultats de traitement « Enregistrement Rapport de compte rendu de traitement des signalements » précédents. Toute action est consignée dans le compte rendu.

La direction est responsable de la prise de décision des actions à réaliser pour apporter une réponse définitive sur les cas rapporté.

Certi.Kôntrol prend les mesures nécessaires pour préserver la confidentialité de l'identité de la personne à l'origine du signalement.

En tant que de besoin, **Certi.Kôntrol** réalise un audit complémentaire, à distance ou sur site, pour vérifier la conformité de l'organisme au référentiel. L'audit complémentaire peut donner lieu au constat de non-conformités avec le référentiel.

Processus Management	Certi.Kôntrol	Codification : P-GPA-012
	Procédure de Gestion des Plaintes, Appels et Signalements	Version : 06 Date : 26/01/2024

En fonction de la gravité du signalement, **Certi.Kôntrol** peut décider de suspendre, à titre conservatoire, la certification de l'organisme dans l'attente de la réalisation d'un audit complémentaire.

L'information

Le signalant et informé des actions menées et, dans la mesure du possible, lorsque le traitement du signalement est terminé.

Sur la base de la réponse, le Responsable qualité complète le tableau de suivi des dysfonctionnements et informe le requérant de la décision par lettre avec accusé de réception, et informe le signalant de la décision par lettre avec accusé de réception.

Délais

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

Synthèse des plaintes

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

