PG-06

TRAITEMENT DES PLAINTES, APPELS, GESTION DES NON-CONFORMITÉS, ACTIONS CORRECTIVES ET D'AMELIORATION

Historique des modifications			
Nature de la modification	Date	Responsable	Version
Création de la procédure	01/07/2020	Luc MOUNEY	0
Précisions apportées sur le traitement des appels	14/10/2020	Luc MOUNEY	1
Précisions apportées sur le traitement des plaintes et appels	20/07/2021	Luc MOUNEY	2

Cette procédure est la propriété exclusive de CAPCERT. Ainsi, la structure générale, ainsi que son contenu comme les textes, photos, images composant cette procédure sont la propriété de CAPCERT. Toute reproduction, totale ou partielle, par quelque procédé que ce soit, sans autorisation expresse de CAPCERT, est interdite, et constitue une contrefaçon sanctionnée par la Loi n°92-597 du 1 juillet 1992 ainsi que par les articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

1. Finalité 3
2. Domaine d'application 3
3. Termes et définitions 3
4. Références normatives 3
5. Le traitement des plaintes et appels 4
6. Le traitement des non-conformités 6
7. Les actions correctives et des actions d'amélioration. 6
8. Communication sur le traitement des plaintes, appels, gestion des non-conformités, actions correctives et d'amélioration. 7

1. Finalité

Cette procédure définit les règles du système de management de CAPCERT en matière de gestion des plaintes, des appels, des non-conformités, des plaintes, des actions correctives et d'amélioration et du plan d'actions qui en découlent.

2. Domaine d'application

La présente procédure s'applique à l'ensemble des services et à des collaborateurs de CAPCERT.

3. Termes et définitions

Plainte : Toute expression de mécontentement reçue d'une partie prenante : client, prestataire d'un client, client d'un client, ...

Appel : Contestation d'une décision de certification par une partie prenante.

Action corrective : Action visant à éliminer la cause de la non-conformité.

PASM : Plan d'Action du Système de Management.

PI : Partie Intéressée.

RSM : Responsable du Système de Management.

RC : Responsable Certification.

SM : Système de Management.

COFRAC : Comité Français d'Accréditation.

4. Références normatives

ISO 17021-2015 : Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification de Systèmes de Management.

ISO 17065 : Évaluation de la conformité – Exigences pour les organismes de certification, certifiant les produits, les services et les procédés.

ISO 9000 : 2015 : Systèmes de management de la qualité, principes essentiels et vocabulaire.

5. Le traitement des plaintes et appels

Les plaintes et appels peuvent être reçus par courrier, par mail, sur le site internet de CAPCERT, sur des sites spécialisés, sur des réseaux sociaux ou encore par des par échanges verbaux…

Le collaborateur qui reçoit le message de mécontentement, doit en informer sans délai le Responsable du système de management car c'est lui qui est en charge du suivi du traitement de la plainte.

C'est le Président/Responsable certification de CAPCERT qui est en charge du traitement de la plainte ou de l'appel lorsqu'il n'a pas participé à l'audit ou à l'évaluation concernée par la plainte ou l'appel.

Dans le cas où le Président/Responsable certification est impliqué dans l'audit/l'évaluation concernée par la plainte ou l'appel, le traitement sera réalisé par un expert pour la prise de décision de certification.

Si un collaborateur de CAPCERT reçoit une plainte ou un appel par téléphone, il encouragera le réclamant à rédiger un écrit et devra rédiger un compte rendu par mail au RSM.

Dans tous les cas, peu importe le biais par lequel le retour d'information est effectué, le traitement sera le même selon le logigramme ci-dessous :

Qui ?	Quoi ?	Comment ?
Toute personne, PI…	Remontée d'information d'insatisfaction	
Personnel de CAPCERT	Enregistrement des informations recueillies dans la base de données du PASM	**PG-06-D01**
Personnel de CAPCERT	Transmission des éléments au RSM	
RSM	Recevabilité de la reclamation? — Non → Mail de non-recevabilité transmis au concerné	Mail de non-recevabilité transmis au concerné
	Oui → Ouverture d'une fiche de plainte ou d'appel selon le cas	**PG-06-D02**
RC ou expert pour la prise de décision de certification (Phase 1) Membre du comité d'impartialité (Phase 2)	Analyse des causes et vérification si redondance	Mail de recevabilité transmis au concerné
	Mise en place de/des actions correctives	
	Annonce des actions entreprises par CAPCERT au réclamant	**PG-06-D01** **PG-06-D02**
RC ou expert pour la prise de décision de certification (Phase 1) Membre du comité d'impartialité (Phase 2)	Acceptation par le réclamant? — Non → retour à Analyse des causes et vérification si redondance (Délai 30 JOURS)	Mail de du plan d'action transmis au concerné
	Oui → Clôture de la plainte ou de l'appel (Délai 15 JOURS)	
RSM	Mise à jour du SM si nécessaire	**PG-06-D01** **PG-06-D02** Option « Maj. SMI » dans le fichier Plan Actions QSSE

Phase 1 (amiable) : Une fois que le réclamant accepte le plan d'action proposé par le responsable certification de CAPCERT ou par l'expert pour la prise de décision de certification, suite à sa plainte/appel, il aura 15 jours pour contester les actions proposées. Au bout de ces 15 jours, si le réclamant ne se manifeste pas, CAPCERT pourra considérer que le plan d'action a été accepté et pourra continuer à les mettre en œuvre. En effet, certaines actions auront un délai de réalisation supérieur à 15 jours.

Si le réclamant n'accepte pas le plan d'action proposé, dans ce cas, le Responsable certification ou l'expert pour la prise de décision de certification proposera de nouvelles actions et ce dans un délai de 30 jours.

Phase 2 : Si malgré la deuxième version du plan d'action, le client ne l'accepte toujours pas, CAPCERT fera appel au comité d'impartialité pour arbitrage.

Si le réclamant n'accepte toujours pas la décision du comité d'impartialité, CAPCERT demandera au réclamant de faire appel aux autorités compétentes (exemple du COFRAC).

Cette méthode est applicable pour les plaintes et appels.

6. Le traitement des non-conformités

Toute non-conformité détectée doit être enregistrée par écrit par le détecteur et transmission au Responsible certification. Elles sont en général détectées en interne par un collaborateur, en externe par un client (hors plainte traitée précédemment), un auditeur, un prestataire externe ou encore le COFRAC…

7. Les actions correctives et des actions d'amélioration.

Que l'origine soit une non-conformité, une plainte ou un appel, l'action corrective sera traitée dans le plan d'action du système de management de CAPCERT appelé PASM **PG-06-D01.**

Le Plan d'Action du Système de Management contient les éléments suivants :

- La source de la non-conformité/écart/opportunité d'amélioration,
- Le numéro chrono de la non-conformité ou d'opportunité d'amélioration,
- La référence de la non-conformité si applicable (exemple de la référence des non-conformités formulées par le COFRAC),
- L'émetteur,
- La description de la non-conformité,
- La cotation (critique, non-critique),
- Le référentiel concerné,
- Le chapitre de la norme concernée,
- L'action immédiate,
- L'analyse des causes selon la méthode des 5M,
- L'action corrective ou d'amélioration à entreprendre,

- La ou les action(s) corrective(s),
- Le(s) responsable(s) de l'action,
- Les moyens humains, matériels ou financiers mis en œuvre,
- La date prévisionnelle de réalisation de l'action,
- L'état d'avancement de l'action,
- La date de réalisation de l'action,
- Si l'action n'a pas été réalisée, ce qui a été fait de différent,
- Le moyen de vérification de l'efficacité,
- L'efficacité de l'action (clôture de l'action et de la nc),
- Le numéro de l'action supplémentaire si l'action précédente n'a pas été efficace,
- L'objet de la mise à jour du système de management si nécessaire,
- L'objet de la mise à jour des risques et opportunités si nécessaire.

Le plan d'action, qui est sous format Excel, contient plusieurs onglets en fonction de la source :

- Plaintes,
- Appels,
- Audit interne,
- Audit du COFRAC ISO 17021,
- Audits croisés (audits réalisés par les collaborateurs de CAPCERT),
- Réunions ponctuelles (exemple d'actions issus des ¼ d'heure management),
- Actions issues du comité d'impartialité,
- Actions suite à l'évaluation d'un auditeur (note insuffisante obtenue par le client, l'expert pour la prise de décision de certification ou par CAPCERT),
- Actions d'améliorations,
- Autres sources.

L'avancement des actions du PASM est vérifié a minima tous les trois mois.

8. Communication sur le traitement des plaintes, appels, gestion des non-conformités, actions correctives et d'amélioration.

Cette procédure est disponible à tout moment sur demande.

	Nom et fonction	Date	Visa
Rédaction	Luc MOUNEY	29/07/2021	
Vérification			
Approbation	Luc MOUNEY	29/07/2021	