

PG-06

TRAITEMENT DES PLAINTES, RECLAMATIONS, 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
Précisions apportées sur le traitement des appels par un membre du comité	25/09/2022	Luc MOUNEY	3
Intégration de l'ISO 17020	15/10/2022	Luc MOUNEY	4
Précisions apportées sur la gestion des réclamations	15/08/2023	Luc MOUNEY	5
Précisions apportées sur la gestion des appels	24/10/2023	Luc MOUNEY	6
Précisions apportées sur la gestion des Appels, Plaintes et Réclamations	24/12/2023	Luc MOUNEY	7

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 appels.....	4
6. Le traitement des Réclamations et Plaintes.....	6
7. Les actions correctives et des actions d'amélioration.....	6
8. Communication sur le traitement des plaintes, réclamations, appels, gestion des non-conformités, actions correctives et d'amélioration.....	8



1. Finalité

Cette procédure définit les règles du système de management de CAPCERT en matière de gestion des plaintes, réclamations, appels, des non-conformités, 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

RC : Responsable Certification.

RQ : Responsable Qualité.

SM : Système de Management.

COFRAC : Comité Français d'Accréditation.

Plainte : Expression d'insatisfaction, autre qu'un appel, **émise par un tiers** concernant toute activité en lien avec les certifications délivrées par CAPCERT, à laquelle une réponse est attendue.

Réclamation : Expression d'insatisfaction, autre qu'un appel, **émise par un client** concernant toute activité en lien avec les certifications délivrées par CAPCERT, à laquelle une réponse est attendue.

Appel : Demande par un audité de reconsidérer toute décision prise par CAPCERT concernant la certification visée.

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 17020 : Exigences pour le fonctionnement de différents types d'organismes procédant à l'inspection.

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

5. Le traitement des appels

Les appels peuvent être reçus par un client par courrier ou par mail. CAPCERT devra en accuser réception à l'émetteur dans les plus brefs délais.

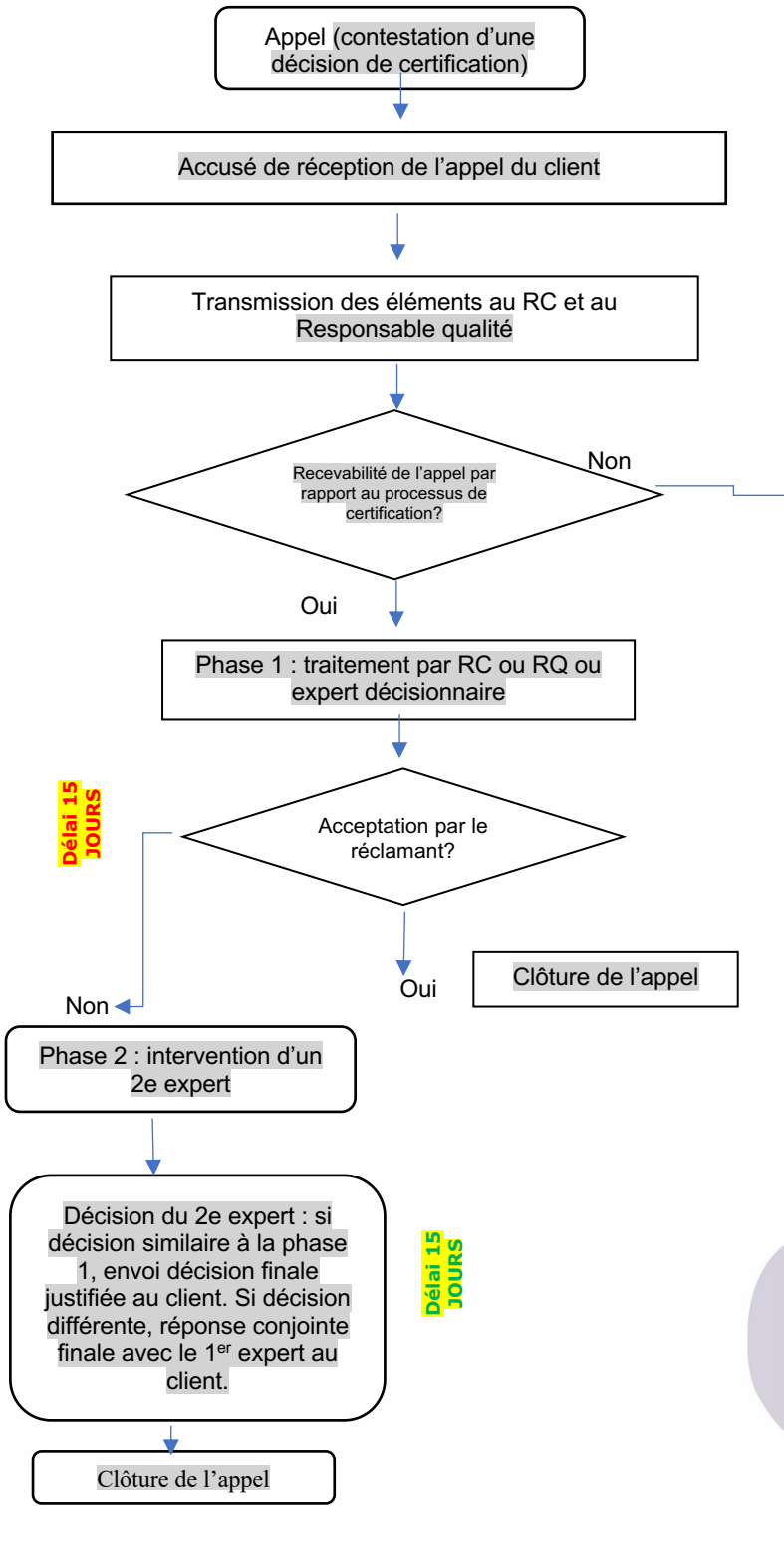
Le collaborateur qui reçoit le message d'appel, doit en informer sans délai le Président/Responsable Certification et le Responsable Qualité. Il prend en charge le traitement de l'appel. En effet, c'est le Président/Responsable certification ou le Responsable qualité de CAPCERT qui est en charge du traitement de l'appel lorsqu'il n'a pas participé à l'audit ou à l'évaluation concernée par l'appel.

Dans le cas où le Président/Responsable certification/référent technique est impliqué dans l'audit/l'évaluation concernée par l'appel, le traitement sera réalisé par un autre expert décisionnaire afin de préserver l'impartialité. Cet expert ne devra pas avoir participé à la décision précédente ou à l'audit en question.

Les analyses des appels ne doivent donner lieu à aucune action discriminatoire.

Si un collaborateur de CAPCERT détecte un appel effectué par téléphone, il encouragera l'appelant à rédiger un écrit comprenant sa justification d'appel par mail au Président/Responsable Certification ou au Responsable Qualité.

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

Qui ?	Quoi ?	Comment ?
<p>Audité</p> <p>Personnel de CAPCERT</p> <p>Personnel de CAPCERT + Enregistrement des informations recueillies dans la base de données du PASM</p> <p>RC ou responsable qualité</p> <p>RC ou RQ ou expert pour la prise de décision de certification (Phase 1) 2^e expert décisionnaire (Phase 2)</p>	 <pre> graph TD A[Appel (contestation d'une décision de certification)] --> B[Accusé de réception de l'appel du client] B --> C[Transmission des éléments au RC et au Responsable qualité] C --> D{Recevabilité de l'appel par rapport au processus de certification?} D -- Non --> E[Mail transmis au concerné] D -- Oui --> F[Phase 1 : traitement par RC ou RQ ou expert décisionnaire] F --> G{Acceptation par le réclamant?} G -- Non --> H[Phase 2 : intervention d'un 2e expert] G -- Oui --> I[Clôture de l'appel] H --> J["Décision du 2e expert : si décision similaire à la phase 1, envoi décision finale justifiée au client. Si décision différente, réponse conjointe finale avec le 1er expert au client."] J --> K[Clôture de l'appel] </pre>	<p>par écrit ou oral</p> <p>Par mail</p> <p>Par mail</p> <p>Mail transmis au concerné</p> <p>PG-06-D02</p> <p>Mail de recevabilité transmis au concerné</p>

Dans le cadre d'un appel lié aux activités d'évaluation/d'inspection, CAPCERT confirmera à l'appelant si l'appel est bien lié à ses activités sous la responsabilité de CAPCERT et conformément au processus de certification.

Phase 1 (amiable) : Le RC ou RQ ou l'expert décisionnaire mandaté pour prendre une décision suite à l'appel, analyse le dossier et rend sa décision via la fiche de décision de certification. Si le client accepte cette décision, l'appel est clôturé. Si le client fait appel à cette nouvelle décision, passage à la phase 2.

Phase 2 : CAPCERT mandate un deuxième expert différent de celui de la phase 1 et qui n'a pas participé à l'audit pour décision finale, il remplira une fiche de décision de certification finale.

Si l'expert 2 affirme la décision du premier expert, l'appel sera clôturé et la décision finale sera transmise et justifiée auprès du client. Si l'avis de ce deuxième expert est différent du premier, alors les deux experts devront se concerter et se mettre d'accord sur la décision finale qui sera envoyée et justifiée auprès du client. A l'issue de cette phase 2, l'appel sera alors clôturé.

6. Le traitement des Réclamations et Plaintes

Les plaintes ou réclamations peuvent être reçues par courrier, par mail, sur le site internet de CAPCERT, sur des sites spécialisés, sur des réseaux sociaux ou encore par des échanges verbaux...

Le collaborateur qui reçoit le message de mécontentement ou détecte une plainte ou réclamation, doit en informer sans délai le Responsable Certification et le Responsable Qualité car c'est lui qui est en charge du suivi de son traitement.

Sur le site Internet, il est prévu dans la partie « Nous contacter » une option dans la liste déroulante « Suggestion amélioration – Réclamation - Plainte » afin qu'un client ou un tiers puisse notifier une réclamation, plainte ou une idée d'amélioration.

La plainte ou la réclamation pourra être traitée par le Responsable Certification ou le Responsable Qualité de CAPCERT. La personne qui traite la plainte ou la réclamation ne devra pas avoir fait l'objet de cette réclamation ou plainte.

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

Que l'origine soit une non-conformité, une plainte, une réclamation ou un appel, l'action corrective sera enregistrée et 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 :

- Réclamations et Plaintes,
- Plaintes COFRAC
- Appels,
- Audit interne,
- Audit du COFRAC ISO 17021,
- Audit du COFRAC ISO 17065,
- Audits croisés (audits réalisés par les collaborateurs de CAPCERT),
- 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, réclamations, appels, gestion des non-conformités, actions correctives et d'amélioration.

Cette procédure est disponible sur le site Internet de CAPCERT <https://www.capcertification.com>

	Nom et fonction	Date	Visa
Rédaction	Luc MOUNEY	10/12/2023	
Vérification			
Approbation	Luc MOUNEY	10/12/2023	