

Procédure des réclamations /plaintes et appels de la société « AUDITSAFE »

IDENTIFICATION

	Code Projet	N° doc	indice	nb. pages
Identification interne	HNVFRA9051P02T04	EB170132	D	7

	établi par	vérifié par	approuvé par
prénom, nom	Luc LANDROT	Fabrice CHODORGE	Nicolas MOSSER
fonction	Ingénieur Projet	Directeur de la Certification	Directeur Général
date	29/08/2018	29/08/2018	29/08/2018
visa			

AUDITSAFE	Procédure des réclamations /plaintes et appels de la société « AUDITSAFE »	EB170132 D
		2 / 7

SOMMAIRE / TABLE DES MATIERES

1. OBJET DU DOCUMENT	3
2. APPELS ET RECLAMATIONS/PLAINTES.....	3
2.1. Définition	3
2.2. Traitement des réclamations/plaintes	3
2.3. Traitement des appels	5
2.4. Role du comite dispositif de préservation de l'impartialité (DPI) pour les réclamations/plaintes et appels	6

AUDITSAFE	Procédure des réclamations /plaintes et appels de la société « AUDITSAFE »	EB170132 D
		3 / 7

1. OBJET DU DOCUMENT

Ce document présente la procédure de réclamations/plaintes et appels de la société AUDITSAFE :

- Pour l'inspection selon CEI/ISO 17020 ;
- Pour la certification selon CEI/ISO 17065.

2. APPELS ET RECLAMATIONS/PLAINTES

2.1. DEFINITION

Réclamation (pour l'inspection) ou plainte (pour la certification) : Expression d'une insatisfaction (autre qu'un appel) demandant une réponse, émise par une personne ou une organisation auprès d'un organisme d'inspection relative aux activités de cet organisme

Appel : Demande adressée par le fournisseur de l'objet de l'inspection auprès de l'organisme d'inspection pour que cet organisme reconsidère une décision déjà prise à cet objet.

2.2. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS/PLAINTES

Une réclamation/plainte peut être reçue sous plusieurs formes : courrier avec accusé de réception, courrier simple, courrier électronique, appel téléphonique, ...

Selon la typologie et la spécificité de la réclamation client, la définition du plan d'actions permet la mise en œuvre d'actions curatives et/ou correctives et/ou préventives.

Responsabilité du traitement des réclamations / plaintes :

Par défaut, le directeur de la performance est en charge de cette tâche.

Si le directeur de performance est impliqué dans le projet concerné par la réclamation/plainte, cette tâche est confiée à un évaluateur AuditSafe non impliqué dans le projet en question :

Dans la mesure du possible, la personne responsable du traitement des réclamations/plaintes/appeal est désignée dès la réunion de lancement du projet.

Etape n°1 : Enregistrement de la réclamation/plainte et accusé de réception

Dès réception d'une réclamation/plainte, le destinataire en informe le **directeur de la Performance**. Ce dernier enregistre la réclamation/plainte dans l'onglet « *Plans d'Actions d'Amélioration* » Continue du document « *Suivi-performance_ste-clients ref RB170008* »., doivent être renseignées les rubriques suivantes :

- Le numéro et le nom du projet concerné,
- Le responsable du projet,
- Le nom du client auteur de la **réclamation/plainte**,
- La date de réception de la réclamation/plainte,
- L'objet de la réclamation/plainte.

Le Directeur de la Performance transmet, si nécessaire, la responsabilité de la tâche à une autre personne (voir ci-dessus).

Le responsable du traitement des réclamations / plaintes transmet également un accusé de réception à la personne qui a émis la réclamation / plainte.

AUDITSAFE	Procédure des réclamations /plaintes et appels de la société « AUDITSAFE »	EB170132 D
		4 / 7

Etape n°2 : Analyse de la réclamation / plainte

Le responsable du traitement de la réclamation / plainte revoit et approuve l'analyse des causes et le plan d'action.

Une fois la réclamation / plainte enregistrée, le responsable du projet visé par la réclamation / plainte est en charge d'une analyse permettant :

- de statuer sur l'acceptation (totale ou partielle) ou le refus de reconsidérer la décision objet de réclamation / plainte.
- d'établir en cas d'acceptation (totale ou partielle) un plan d'action permettant de prendre en compte la demande.

Etape n°3 : Établissement d'un plan d'actions curatives et/ou correctives et/ou préventives

Une fois la réclamation/plainte enregistrée, celle-ci fait l'objet d'une analyse des causes et un plan d'actions curatives et/ou correctives et/ou préventives est défini (et ensuite piloté) par le responsable du projet visé par la réclamation/plainte.

Le responsable du traitement des réclamations / plaintes revoit et approuve l'analyse des causes et le plan d'action.

Etape n°4 : Présentation du plan d'actions au client

Une fois défini, le plan d'actions est présenté au client par le responsable du traitement des réclamations / plaintes, pour mise en œuvre (et ajustements éventuels).

Etape n°5 : Enregistrement et intégration du plan d'actions dans l'outil de suivi

Lorsque le plan d'actions a été présenté au client et que sa mise œuvre est lancée, le **responsable du traitement de la réclamation/plainte** intègre le plan d'actions à l'outil de suivi (voir onglet « *Plans d'Actions d'Amélioration Continue* » du document « *Suivi-performance_ste-clients ref RB170008* »).

De la même manière que pour l'enregistrement de la réclamation/plainte, le **responsable du traitement de la réclamation/plainte** s'assure du bon enregistrement du plan d'actions.

Etape n°6 : Traitement selon la procédure de gestion des écarts

Le plan d'actions est intégré dans le document Suivi performance sté/clients réf. RB170008. de l'entité concernée par le Directeur de la Performance.

Le plan d'actions intègre le(s) responsable(s) des actions à mener et le délai affecté à la réalisation de ces dernières.

Des points réguliers peuvent être initiés par le Directeur de la performance avec les responsables des plans d'actions pour suivre l'avancement de leur mise en œuvre.

Ce rapport constitue la réponse à la réclamation/plainte, il est transmis à l'émetteur de la réclamation/plainte ainsi qu'au client.

Etape n°7 : Suivi des actions

Lorsque le plan d'actions atteint 100%, une période d'évaluation permet de vérifier la performance du plan d'actions mis en œuvre. La vérification de l'efficacité des actions est prise en charge par le responsable d'inspection ou de certification du projet concerné par la réclamation/plainte du client (par le biais d'échanges avec le client, ...).

AUDITSAFE	Procédure des réclamations /plaintes et appels de la société « AUDITSAFE »	EB170132 D
		5 / 7

Etape n°8 : Informations client en fin de traitement de la réclamation/plainte

Le client est informé de l'efficacité des actions en fin de traitement.

2.3. TRAITEMENT DES APPELS

Un appel peut être reçu sous plusieurs formes : courrier avec accusé de réception, courrier simple, courrier électronique, appel téléphonique,

Responsabilité du traitement des appels :

Par défaut, le directeur de la performance est en charge de cette tâche.

Si le directeur de performance est impliqué dans le projet concerné par la réclamation/plainte, cette tâche est confiée à un évaluateur AuditSafe non impliqué dans le projet en question :

Dans la mesure du possible, la personne responsable du traitement des réclamations/plaintes/appel est désignée dès la réunion de lancement du projet.

Etape n°1 : Enregistrement de l'appel et accusé de réception

Dès réception d'un appel, le destinataire en informe le Responsable Performance. Ce dernier enregistre la réclamation dans l'outil de suivi (voir onglet Plans d'Actions d'Amélioration Continue du document Suivi-performance_ste-clients réf RB170008). Lors de l'enregistrement, doivent être renseignées les rubriques suivantes :

- Le numéro et le nom du projet concerné,
- Le responsable du projet,
- Le nom de l'auteur de **l'appel**,
- La date de réception de l'appel,
- L'objet de l'appel.

Le Directeur de la Performance transmet, si nécessaire, la responsabilité de la tâche à une autre personne (voir ci-dessus).

Le responsable du traitement de l'appel transmet également un accusé de réception à la personne qui a émis l'appel.

Etape n°2 : Analyse de l'appel

Une fois l'appel enregistré, le responsable du projet visé par l'appel est en charge d'une analyse permettant :

- de statuer sur l'acceptation (totale ou partielle) ou le refus de reconsidérer la décision objet de l'appel.
- d'établir en cas d'acceptation (totale ou partielle) un plan d'action permettant de prendre en compte la demande.

Le responsable du traitement de l'appel revoit et approuve l'analyse des causes et le plan d'action.

AUDITSAFE	Procédure des réclamations /plaintes et appels de la société « AUDITSAFE »	EB170132 D
		6 / 7

Etape n°3 : Réponse à l'appel

L'analyse effectuée donne un lieu à un rapport qui comprend :

- La description de l'appel ainsi que le contexte,
- l'analyse de l'appel,
- une conclusion argumentée (acceptation ou refus),
- en cas d'acceptation (totale ou partielle) une description du plan d'action à mettre en œuvre.

Ce rapport constitue la réponse à l'appel, il est transmis à l'émetteur de l'appel ainsi qu'au client.

En cas de refus, le processus de traitement de l'appel est terminé (et sera éventuellement relancé par un nouvel appel)

En cas d'acceptation (totale ou partielle) le processus de traitement de l'appel est identique à celui de la réclamation/plainte.

Etape n°4 : Présentation du plan d'actions au client

Une fois défini, le plan d'actions est présenté au client par le responsable du traitement des appels par la réclamation/plainte, pour mise en œuvre (et ajustements éventuels).

Etape n°5 : Enregistrement et intégration du plan d'actions dans l'outil de suivi

Voir Etape 5 du § 2.2 (idem traitement des réclamations / plaintes)

Etape n°5 : Traitement selon la procédure de gestion des écarts

Voir Etape 6 du § 2.2 (idem traitement des réclamations / plaintes)

Etape n°6 : Suivi des actions

Voir Etape 7 du § 2.2 (idem traitement des réclamations / plaintes)

Etape n°8 : Informations client en fin de traitement de la réclamation/plainte

Voir Etape 8 du § 2.2 (idem traitement des réclamations / plaintes)

2.4. ROLE DU COMITE DISPOSITIF DE PRESERVATION DE L'IMPARTIALITE (DPI) POUR LES RECLAMATIONS/PLAINTES ET APPELS

Le rôle du DPI pour les réclamations/plaintes et appels est le suivant :

- impliquer le comité de décision de certification, en cas de dossier compliqué ou de contestation de la décision en appel.
- Dans le cas de contestation de la décision en appel par le client, cet appel ainsi que son traitement par AUDITSAFE sera présenté en réunion aux membres du DPI pour obtention de leur avis.

AUDITSAFE	Procédure des réclamations /plaintes et appels de la société « AUDITSAFE »	EB170132 D
		7 / 7

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

Indice	Établi par	Date	Objet de la modification
A	Gérard. FARIZON	11/08/2017	Création du document
B	Gérard. FARIZON	07/09/2017	Modification § 2.2 étape 2
C	Luc LANDROT	11/07/2018	Modification du §2.2 (responsabilité du traitement de la réclamation/plaintes/appel)
D	Luc LANDROT	08/08/2018	Modification du §2.3 (responsabilité du traitement de la réclamation/plaintes/appel)