



PROCEDURE DES RECLAMATIONS & PLAINTES

Description des révisions

N° DE REVISION	DATE D'EDITION	COMMENTAIRES
0	12/01/2008	Création du document
1	14/04/2016	REF ISO 17021.1.2015
2	05/09/2018	Changement juridique
3	12/01/2021	Annulation de la fonction de DG
4	22/11/2021	Traitement de la plainte
5	07/07/2023	Ajout du traitement administratif avec AR et suivi client

	REDACTEUR	VERIFICATEUR	APPROBATEUR
NOM	R.ADJEL	R.ADJEL	Damien REYNAUD
DATE	07/07/2023	07/07/2023	07/07/2023
VISA	<i>R.ADJEL</i>		<i>D REYNAUD</i>

SOMMAIRE

1	OBJET	3
2	DEFINITIONS ET ABREVIATIONS	3
3	SYSTEME DE REFERENCE	3
4	PRINCIPE DE LA PROCEDURE	3
4.1	Généralités	3
4.2	Synoptique de la procédure	3
5	DOCUMENTS ET ENREGISTREMENTS	5



1 OBJET

Cette procédure a pour objet de définir le traitement et la gestion des réclamations et plaintes portées par écrit à la connaissance de Polycert.

2 DEFINITIONS ET ABREVIATIONS

Réclamation : Une réclamation est l'expression d'une insatisfaction (ou la manifestation d'un mécontentement) qu'un client impute à l'organisme de Certification et dont il demande la prise en compte.

Plainte : Expression d'insatisfaction émise par toute personne auprès d'un organisme de Certification et relative aux opérations de l'entreprise qui est certifiée.

Plainte fondée : Une plainte est considérée comme fondée lorsque le traitement met en évidence un défaut d'application des procédures de Polycert ou de l'entreprise certifiée.

3 SYSTEME DE REFERENCE

Chapitre 9.8 De la norme 17021.1.2015

4 PRINCIPE DE LA PROCEDURE

4.1 Généralités

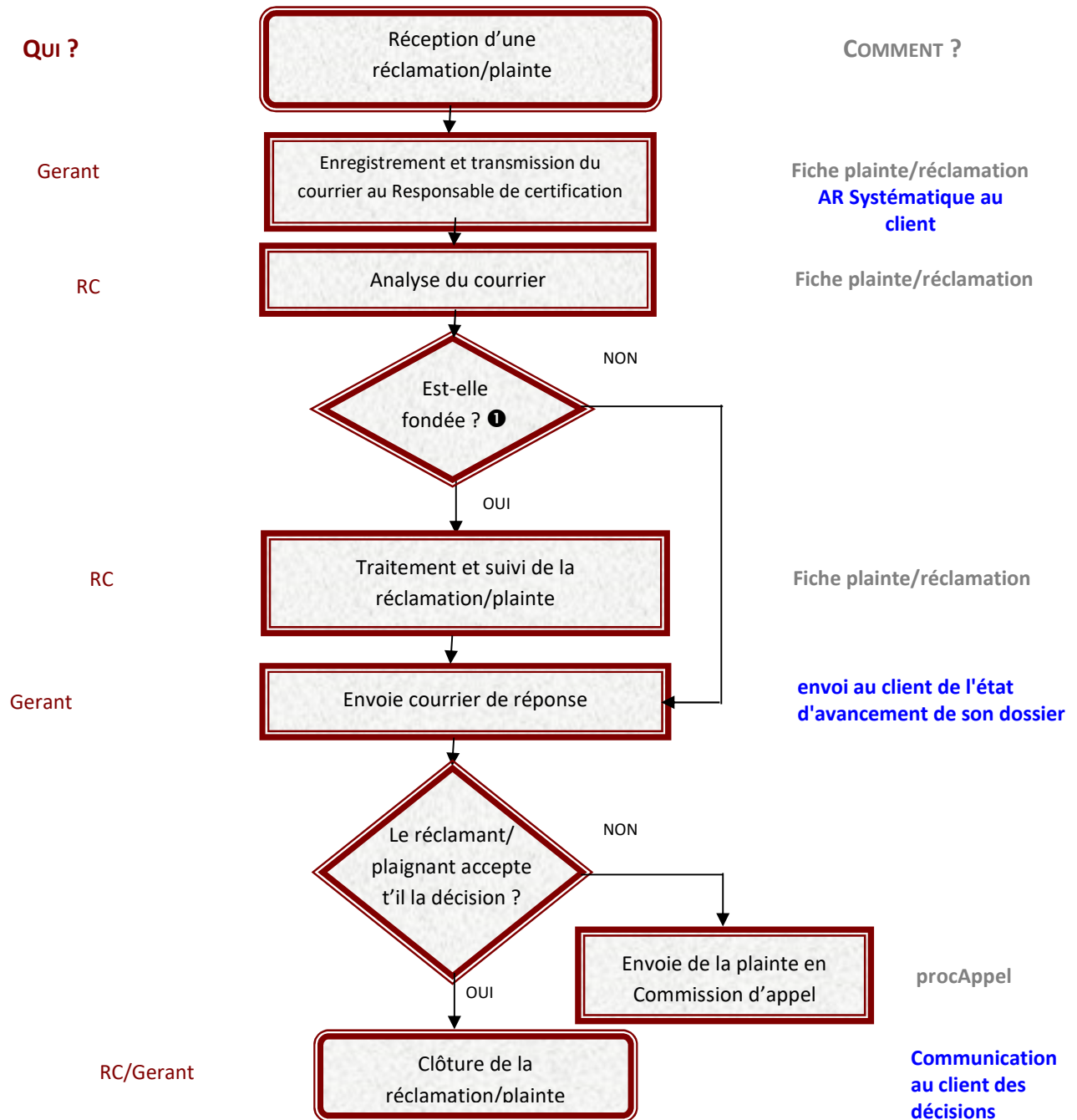
Les réclamations / plaintes peuvent porter sur :

- L'évaluation du Certifié ou du candidat à la Certification.
- Une contestation d'une décision du Comité
- Une action de Polycert
- L'un de nos certifiés

4.2 Synoptique de la procédure

cf : Logigramme

Le processus de traitement des réclamations est le même pour le traitement des plaintes.



❶ : = La réclamation / plainte est recevable si :

- 🚦 Elle nous parvient sous 90 jours après l'audit ou la session d'examen.
- 🚦 Elle nous parvient sous 30 jours après la décision du Comité
- 🚦 Elle est justifiée techniquement et qu'elle rentre dans la portée du certificat
la plainte est examinée par une personne non impliquée dans l'objet de la plainte.



5 DOCUMENTS ET ENREGISTREMENTS

Type	Référence	Objet
Document support	RéclamPlainteEnt	Fiche de suivi et traitement d'une plainte ou réclamation d'une entreprise
Document support	RéclamPlainteAud	Fiche de suivi et traitement d'une plainte ou réclamation d'un auditeur