

## Sommaire

|  |          |
|--|----------|
| <b>1. OBJET .....</b>                            | <b>2</b> |
| <b>2. DOMAINE D'APPLICATION .....</b>            | <b>2</b> |
| <b>3. DOCUMENTS DE REFERENCE .....</b>           | <b>2</b> |
| 3.1. Documents réglementaires et normatifs ..... | 2        |
| 3.2. Documents associés .....                    | 2        |
| <b>4. DEFINITIONS ET ABREVIATIONS .....</b>      | <b>2</b> |
| <b>5. LOGIGRAMME .....</b>                       | <b>3</b> |
| <b>6. DESCRIPTION DES ACTIVITES.....</b>         | <b>4</b> |
| 6.1. Réception d'un appel ou d'une plainte ..... | 4        |
| 6.2. Enregistrement .....                        | 4        |
| 6.3. Evaluation de la recevabilité .....         | 4        |
| 6.4. Traitement et suivi .....                   | 5        |
| 6.4.1. <i>Plainte</i> .....                      | 5        |
| 6.4.1. <i>Appel</i> .....                        | 5        |
| 6.5. Notification de la décision .....           | 6        |
| 6.5.1. <i>Plainte</i> .....                      | 6        |
| 6.5.2. <i>Appel</i> .....                        | 6        |
| 6.6. Acceptation de la décision .....            | 7        |
| 6.6.1. <i>Plainte</i> .....                      | 7        |
| 6.6.2. <i>Appel</i> .....                        | 7        |
| 6.7. Clôture de l'appel / plainte .....          | 7        |

## 1. OBJET

Cette procédure a pour objet de décrire le traitement et la gestion des appels et des plaintes

## 2. DOMAINE D'APPLICATION

La présente procédure s'applique à l'ensemble des activités de la société Polycert.

## 3. DOCUMENTS DE REFERENCE

### 3.1. Documents réglementaires et normatifs

- **Norme ISO 17021-1** : Évaluation de la conformité — Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management — Partie 1 : Exigences.
- **Norme ISO/IEC 17065** : Évaluation de la conformité Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services.
- **Norme ISO/IEC 17000** : Évaluation de la conformité — Vocabulaire et principes généraux.

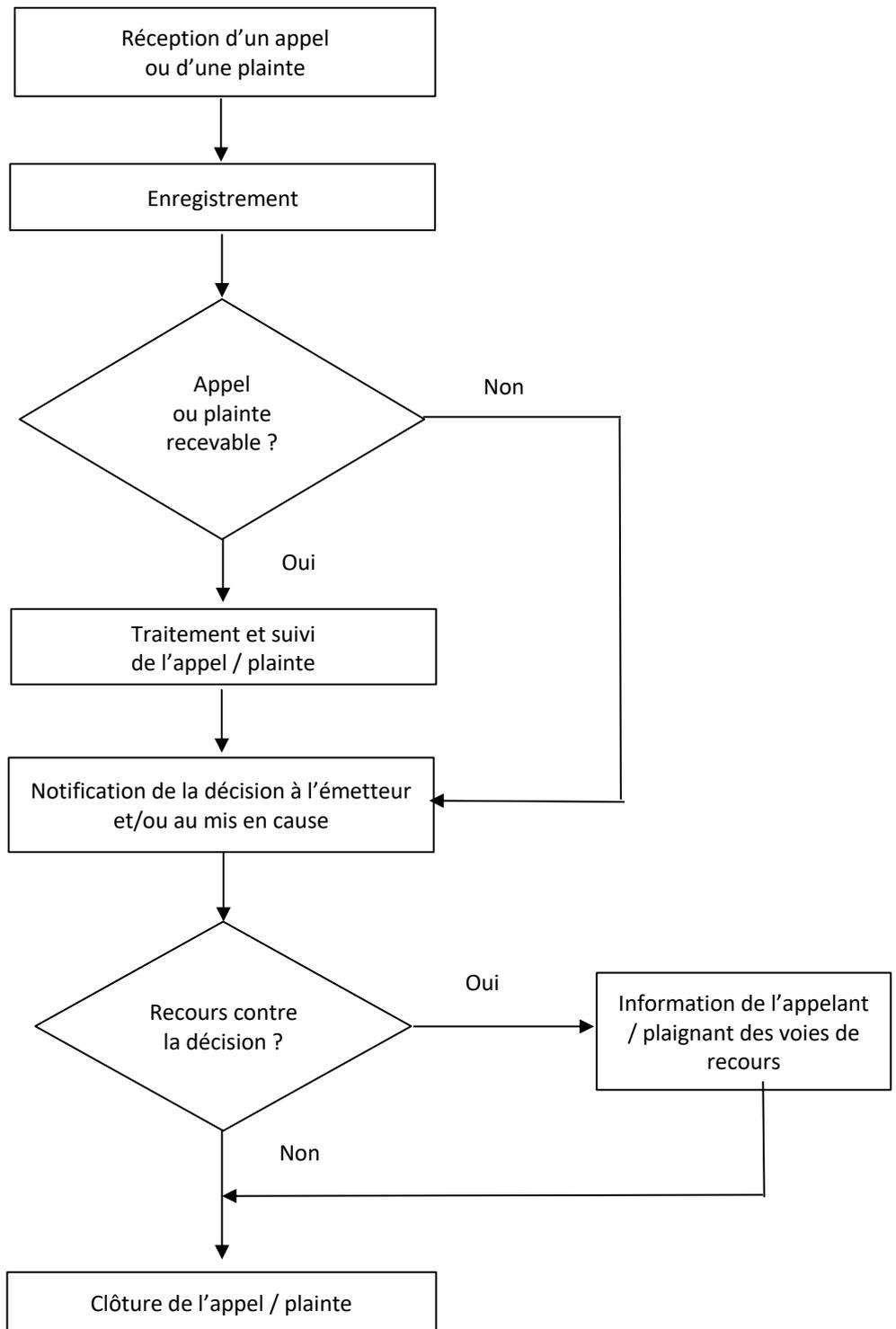
### 3.2. Documents associés

- **FOR-019** : Formulaire de suivi et de traitement d'un appel ou d'une plainte

## 4. DEFINITIONS ET ABREVIATIONS

- **Appel** : demande officielle adressée par un organisme à Polycert, visant à ce que ce dernier reconsidère une décision défavorable déjà prise.
- **Plainte** : expression de dissatisfaction, autre qu'un appel, émise par une personne ou une organisation à Polycert, relative à ses activités, à laquelle une réponse est attendue. La plainte inclut également la réclamation.

## 5. LOGIGRAMME



## 6. DESCRIPTION DES ACTIVITES

### 6.1. Réception d'un appel ou d'une plainte

Tout appel ou plainte doit être transmis à Polycert de façon officielle et par écrit. Dans le cas où le personnel de Polycert est destinataire d'une réclamation par téléphone une confirmation écrite est demandée à l'émetteur.

Tout émetteur doit pouvoir être identifié de façon précise.

Les documents réceptionnés sont transmis à la direction.

### 6.2. Enregistrement

Une fiche de suivi et de traitement d'un appel ou d'une plainte (FOR-019) est ouverte.

Lors de l'enregistrement Polycert accuse réception officiellement et par écrit au requérant. Cette transmission est effectuée en fonction des moyens de communication et d'identification transmis par ce dernier (ex : adresse postale, email...).

Les preuves sont enregistrées dans le dossier correspondant.

### 6.3. Evaluation de la recevabilité

Polycert est responsable de la collecte et de la vérification de toutes les informations nécessaires lui permettant de valider l'effectivité de l'appel ou de la plainte.

L'évaluation de la recevabilité est réalisée par une personne non concernée par l'objet de l'appel ou de la plainte et en priorité par la Direction ou le Responsable Qualité de Polycert.

Tout appel ne pourra être jugé recevable que s'il a été formulé par écrit dans les 15 jours calendaires suivant la notification de la décision attaquée.

Toute plainte ne pourra être jugée recevable que si elle remplit au minimum les critères suivants lorsque applicables :

- Elle est liée aux activités de certification dont Polycert a la responsabilité ;
- Elle a été transmise à Polycert par écrit dans les 60 jours calendaires suivants l'audit ou dans les 30 jours calendaires suivant une décision du Comité de certification ;
- Elle est justifiée techniquement et son objet rentre dans la portée d'un certificat ;

- Elle provient d'un client du client certifié ou d'un organisme officiel (dans la limite de validité du certificat).

La décision est enregistrée sur la « fiche de suivi et de traitement d'un appel ou d'une plainte » (FOR-019) et communiquée par écrit au requérant par la Direction de Polycert.

## **6.4. Traitement et suivi**

### **6.4.1. Plainte**

Les éléments communiqués sont analysés, évalués et, si nécessaire, Polycert peut solliciter un supplément de preuves et / ou des informations complémentaires, que ce soit auprès de l'émetteur ou du mis en cause.

Un audit peut être réalisé au sein de l'entreprise certifiée afin de confirmer ou infirmer les éléments transmis.

Le traitement et le suivi sont réalisés par une personne non concernée par l'objet de la plainte. Elle doit s'assurer de la vérification que toutes les corrections et actions correctives appropriées ont été entreprises, le cas échéant.

Le traitement est enregistré sur la « fiche de suivi et de traitement d'un appel ou d'une plainte » (FOR-019).

L'émetteur et/ou le mis en cause sont tenu informés des actions et évaluations mises en œuvre ainsi que de leur état d'avancement par la personne en charge du traitement.

Les informations recueillies et les échanges réalisés avec l'émetteur font l'objet d'enregistrements.

### **6.4.1. Appel**

Les éléments communiqués sont analysés et vérifiés et, si nécessaire, Polycert peut solliciter un supplément de preuves et/ou des informations complémentaires auprès de l'appelant.

Le traitement et le suivi sont réalisés par une personne n'ayant pas été précédemment impliquée dans l'objet de l'appel. Elle doit s'assurer de la vérification que toutes les corrections et actions correctives appropriées ont été entreprises, le cas échéant.

Le traitement est enregistré sur la « fiche de suivi et de traitement d'un appel ou d'une plainte » (FOR-019).

L'appelant est tenu informé des actions et évaluations mises en œuvre ainsi que de leur état d'avancement par la personne en charge du traitement.

Les informations recueillies et les échanges réalisés avec l'appelant font l'objet d'enregistrements.

A l'issu de cette phase un dossier d'instruction complet est constitué afin d'être soumis au comité de certification. Un ou plusieurs membres du comité pourront être saisis en fonction du dossier constitué ou une session extraordinaire pourra être convoquée.

Les membres saisis ou participant à l'examen et au vote ne doivent pas avoir été précédemment impliqués dans l'objet de l'appel. Les conclusions et décisions du Comité sont écrites et font l'objet d'un enregistrement.

## **6.5. Notification de la décision**

### **6.5.1. Plainte**

La notification de la décision à l'émetteur et/ou au mis en cause (plainte) est réalisée par écrit dans les 15 jours calendaires suivant la clôture du dossier.

La communication est enregistrée sur la « fiche de suivi et de traitement d'un appel ou d'une plainte » (FOR-019).

La preuve de notification est enregistrée.

### **6.5.2. Appel**

La décision du comité de certification est notifiée à l'appelant dans les 15 jours calendaires suivant l'examen et la motivation de la décision.

Le dossier, incluant la fiche de traitement de l'appel, est complété avec la décision du comité de certification

Les informations recueillies et les courriers échangés avec l'émetteur et/ou le mis en cause font l'objet d'enregistrements.

La preuve de notification est enregistrée.

## 6.6. Acceptation de la décision

### 6.6.1. Plainte

Une fois la notification effective l'émetteur ou le mis en cause disposent de 7 jours calendaires à compter de la date de l'accusé de réception pour faire appel de la décision par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans ce cas les dispositions liées à l'appel de la présente procédure sont mises en œuvre.

Si au bout des 7 jours aucun recours officiel n'a été réceptionné par Polycert la plainte est considérée comme définitive, et le dossier est clôturé.

Les informations recueillies et les courriers échangés avec l'émetteur ou le mis en cause font l'objet d'enregistrements.

### 6.6.2. Appel

La décision rendue par la commission d'appel est définitive.

Si l'appelant souhaite contester la décision de la Commission d'Appels il dispose de la possibilité de porter l'affaire devant le tribunal compétent.

## 6.7. Clôture de l'appel / plainte

La clôture est enregistrée sur la « fiche de suivi et de traitement d'un appel ou d'une plainte » (FOR-019) et le dossier est classé.