

Sommaire

1. OBJET	2
2. DOMAINE D'APPLICATION	2
3. DOCUMENTS DE REFERENCE	2
3.1. Documents réglementaires et normatifs	2
3.2. Documents associés.....	2
4. DEFINITIONS ET ABREVIATIONS	3
5. LOGIGRAMME	4
6. DESCRIPTION DES ACTIVITES.....	5
6.1. Réception d'une réclamation ou d'une plainte	5
6.2. Enregistrement	5
6.3. Evaluation de la recevabilité	5
6.4. Traitement et suivi	6
6.5. Notification de la décision à l'émetteur et/ou au mis en cause	6
6.6. Acceptation de la décision	7
6.7. Clôture de la réclamation / plainte	7

	Gestion des réclamations et des plaintes	PRO-012.V6
		Date d'application : 23/04/2024
		Page 2 sur 7

1. OBJET

Cette procédure a pour objet de définir les dispositions prises pour le traitement et la gestion des réclamations et plaintes transmises par écrit à la société Polycert.

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 EN ISO/IEC 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 - §9.8.

3.2. Documents associés

- **FOR-050** : Fiche de suivi et de traitement d'une plainte ou d'une réclamation
- **PRO-003** : Gestion des appels

 POLYCERT	Gestion des réclamations et des plaintes	PRO-012.V6
		Date d'application : 23/04/2024
		Page 3 sur 7

4. DEFINITIONS ET ABREVIATIONS

- **Réclamation** : expression d'une insatisfaction émise par un client, un auditeur ou un tiers à l'encontre de Polycert.

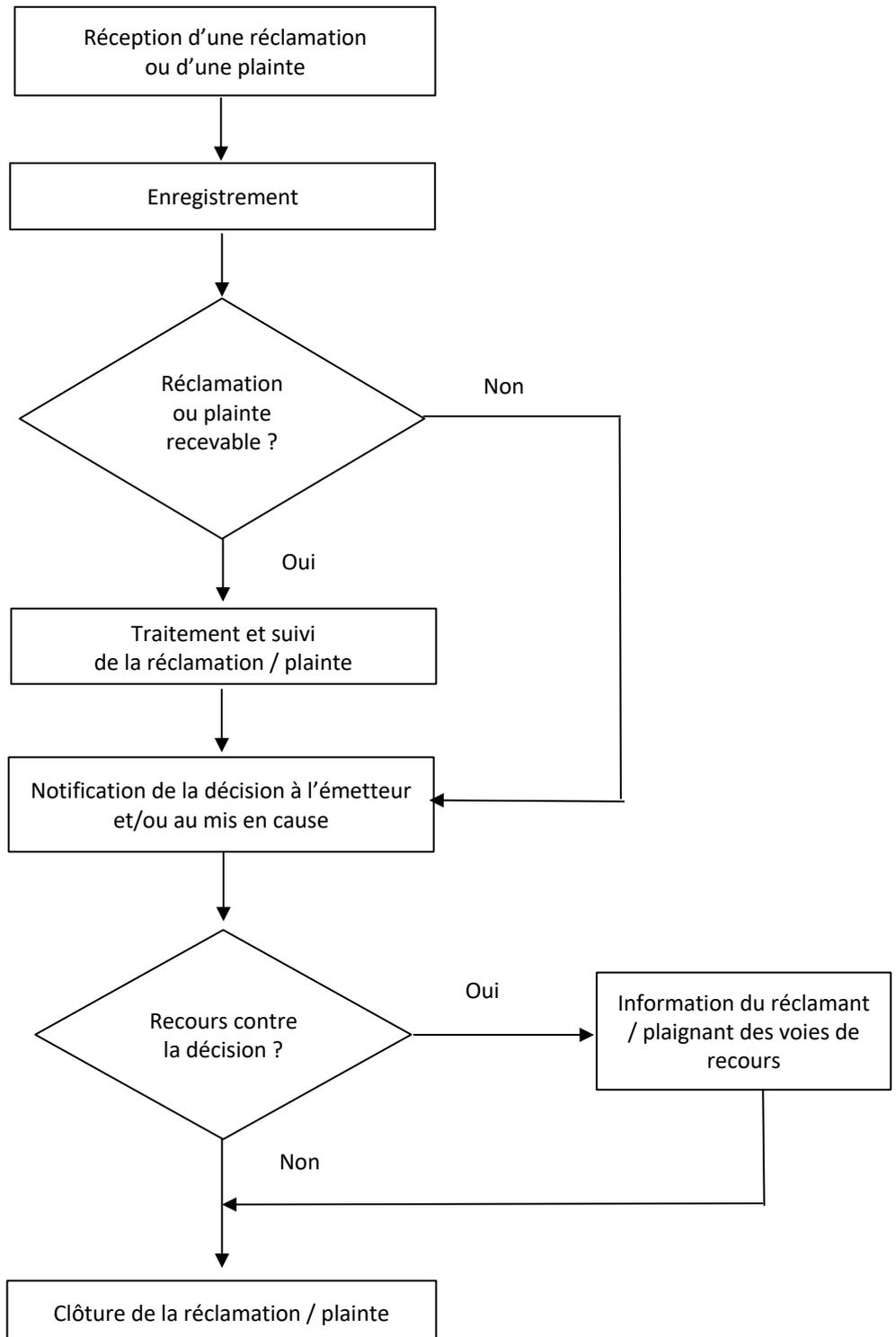
- **Plainte** : expression d'une insatisfaction émise par un tiers auprès de Polycert et relative aux activités d'une entreprise certifiée.

- **Réclamant** : émetteur d'une réclamation.

- **Plaignant** : émetteur d'une plainte.

- **Mis en cause** : entreprise certifiée concernée par une plainte.

5. LOGIGRAMME



	Gestion des réclamations et des plaintes	PRO-012.V6
		Date d'application : 23/04/2024
		Page 5 sur 7

6. DESCRIPTION DES ACTIVITES

6.1. Réception d'une réclamation ou d'une plainte

Les réclamations / plaintes peuvent porter sur (non exhaustif) :

- L'audit du système de management du client certifié ou de l'organisme candidat à la certification.
- Une décision du Comité
- Une action de Polycert
- Un client certifié par Polycert

Toute réclamation ou plainte doit être transmise à Polycert 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.

Les documents réceptionnés sont transmis à la direction.

6.2. Enregistrement

Une fiche de suivi et de traitement d'une réclamation ou d'une plainte (FOR-050) est ouverte.

Lors de l'enregistrement Polycert accuse réception officiellement et par écrit de la réclamation ou de la plainte auprès de l'émetteur.

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 la réclamation ou la plainte.

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

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

- Elle est liée aux activités de certification dont Polycert a la responsabilité ;

	Gestion des réclamations et des plaintes	PRO-012.V6
		Date d'application : 23/04/2024
		Page 6 sur 7

- Elle a été transmise à Polycert par écrit dans les 90 jours suivants l'audit ou dans les 30 jours 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'une réclamation ou d'une plainte » (FOR-050) et communiquée par écrit à l'émetteur par la Direction de Polycert.

6.4. Traitement et suivi

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 réalisée 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 réclamation / plainte. Elle doit s'assurer de la vérification que toutes les corrections et actions correctives appropriées ont été entreprises.

Le traitement est enregistré sur la « fiche de suivi et de traitement d'une réclamation ou d'une plainte » (FOR-050.)

L'émetteur 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.

6.5. Notification de la décision à l'émetteur et/ou au mis en cause

La notification de la décision à l'émetteur et/ou au mis en cause (plaintes) est réalisée par écrit.

La communication est enregistrée sur la « fiche de suivi et de traitement d'une réclamation ou d'une plainte » (FOR-050.)

La preuve de notification est enregistrée.

	Gestion des réclamations et des plaintes	PRO-012.V6
		Date d'application : 23/04/2024
		Page 7 sur 7

6.6. Acceptation de la décision

Une fois la communication effective l'émetteur ou le mis en cause disposent de 14 jours pour contester la décision :

- Si au bout de 14 jours aucun recours écrit n'a été réceptionné par Polycert cette dernière est considérée comme définitive, et le dossier est clôturé.
- Si dans les 14 jours Polycert est destinataire d'un recours, elle informera l'émetteur de la possibilité de saisir la Commission D'appel.

L'information du requérant est réalisée par la Direction de Polycert.

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

6.7. Clôture de la réclamation / plainte

La clôture est enregistrée sur la « fiche de suivi et de traitement d'une réclamation ou d'une plainte » (FOR-050), et le dossier est classé.