

1- Objet et Domaine d'Application

Définition

Réclamation : demande d'évaluation de conformité, autre qu'un appel, déposée par tout organisme ou personne auprès d'I.Cert, portant sur des actions correctives relatives aux activités de l'organisme proprement dit ou de celles de ses clients.

Selon ISO 10002 : 2004, une réclamation est également l'expression d'une insatisfaction adressée à une entreprise, liée aux produits, au processus lui-même, où une réponse, une solution est explicitement ou implicitement requise.

Plainte : expression d'insatisfaction, autre qu'un appel, émise par une personne ou un organisme à un organisme de certification, relative aux activités de cet organisme ou d'une personne certifiée, à laquelle une réponse est attendue. (ISO/CEI 17024 :2012)

Compte tenu de ces définitions, la présente procédure décrit les modalités de prise en compte et de traitement d'une réclamation venant d'un client ou d'une autre partie ainsi que des plaintes concernant un certifié I.Cert.

Dans la présente procédure, le terme "réclamation" concernera également les plaintes.

Par contre, une insatisfaction d'un candidat relative à sa décision de certification et respectant la procédure de gestion des appels est considérée comme un appel et sera traité selon la procédure de gestion des appels pour la certification de personnes CPE GEN PR 01 ou la procédure de gestion des appels pour la certification de produits et services CPS GEN PR 01.

2- Enregistrement de la réclamation

Toute personne recevant une insatisfaction, écrite ou orale, doit la retranscrire de manière précise et factuelle sur la fiche de réclamation ou le tableau de suivi des plaintes.

Les documents et autres éléments collectés sont joints à la réclamation pour le traitement.

3- Transmission au service compétent pour le traitement

La réclamation est transmise à la personne jugée la plus à même pour assurer le traitement.

La réclamation peut être diffusée à plusieurs personnes pour information.

Dans le cas où la personne qui ouvre la réclamation n'est pas en mesure de déterminer quelle est la personne la plus compétente pour répondre à l'insatisfaction, elle transmet la réclamation à son supérieur hiérarchique.

Dans le cas où la réclamation vise un certifié I.Cert, ce dernier peut être contacté pour information et collecte d'éléments supplémentaires nécessaires au traitement.

4- Traitement de la réclamation

La personne en charge du traitement doit spécifier sur la réclamation les différentes actions engagées et le nom des personnes pour la réalisation des actions.

Si le réclamant et/ou le certifié est contacté lors du traitement de la réclamation, la date du contact ainsi que ce qui a été convenu est reporté sur la réclamation. Le réclamant se voit informé selon son souhait par oral et/ou par écrit (mail ou courrier) des dispositions prises pour répondre à son insatisfaction.

La personne en charge du traitement suit l'avancement des actions et clôture la réclamation une fois que l'ensemble des actions ont été réalisées.

Le traitement d'une réclamation peut déclencher l'ouverture d'une fiche d'action corrective ou préventive en concertation avec le responsable qualité.

Le délai de traitement ne doit pas excéder un mois, sauf, s'il y a nécessité d'investigations complémentaires.

Cas particulier de la certification des organismes de formation selon l'arrêté du 23/02/12 :

Le traitement doit être réalisé dans le mois qui suit la réclamation et doit faire l'objet d'une information au comité de certification.

Cas particulier de la certification des organismes de formation selon l'arrêté du 26/12/12 :

Les réclamations doivent être émises dans un délai maximal de 3 mois après la décision. Le traitement doit être réalisé dans le mois qui suit la réclamation.

Cas particulier de la certification des diagnostiqueurs immobilier :

Lorsqu'I.Cert détient la preuve d'une double certification, I.Cert effectue un retrait de certificat, pour la certification concernée, dans le mois suivant l'identification de la double certification. De plus, I.Cert informe le deuxième organisme de certification de la double certification identifiée.

Lorsqu'I.Cert est informé d'une double certification de l'un de ses certifiés, I.Cert effectue un retrait de certificat, pour la certification concernée, dans le mois suivant la notification et en informe le deuxième organisme de certification.

5- Synthèse des réclamations

Les réclamations et l'ensemble des justificatifs sont adressés au service qualité pour réalisation d'une synthèse. Le tableau de synthèse des réclamations est analysé au minimum une fois par an lors d'une revue de Direction.

6- Archivage

Le service qualité conserve les réclamations et les synthèses pour une durée minimum de 5 ans suivi d'un archivage de 5 ans.