

### 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.

**Plainte** : expression d'insatisfaction, autre qu'un appel, émise par une personne ou un organisme à un organisme de certification, relative aux activités d'un organisme ou d'une personne certifiée, à laquelle une réponse est attendue.

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 une personne ou un organisme certifié I.Cert.

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

Cependant, une insatisfaction d'un organisme ou d'une personne relative à sa décision de certification 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 réclamation, écrite ou orale, doit la retranscrire de manière précise et factuelle sur la fiche de réclamation GEN FS 05.

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

Cependant, dans le cas où le plaignant dépose une réclamation par téléphone, la personne qui la reçoit doit lui demander de la retranscrire par mail ([contact@icert.fr](mailto:contact@icert.fr)) ou par courrier à l'attention du service Qualité d'I.Cert à l'adresse suivante :

**Parc d'Affaires – Espace Performance  
Bâtiment K  
35700 SAINT-GREGOIRE**

Les plaintes doivent être directement transmises au service qualité.

### 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 organisme ou une personne certifié par 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 l'entreprise ou la personne 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 action corrective ou préventive en concertation avec le responsable qualité.

**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 et doit faire l'objet d'une information au Cofrac et tracé dans le bilan annuel d'activité communiqué à la DGT.*

**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 de la 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.