

### 1- Objet et Domaine d'Application

#### Définition

**Réclamation** : Toute expression de mécontentement adressée à I.Cert, concernant son produit ou service, ou le processus de traitement des réclamations lui-même, pour laquelle une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue.

**Plainte** : expression d'insatisfaction, autre qu'un appel, émise par une personne ou un organisme à I.Cert, relative aux activités d'un organisme ou d'une personne certifiée par I.Cert.

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" concerne 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 est traité selon la procédure de gestion des appels GEN PR 06.

### 2- Enregistrement de la réclamation

Toute personne recevant une réclamation doit la transmettre au service compétent, en mettant en copie le service qualité.

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 d'I.Cert à l'adresse suivante :

**I.Cert  
Immeuble Pentagone 2  
6 rue d'Ouessant  
35760 Saint-Grégoire**

Les plaintes doivent être directement transmises au service qualité.

A réception de la plainte, le service qualité en accuse réception auprès du plaignant.

Toutes informations relatives au client obtenues par d'autres sources que le client lui-même (par exemple plaignant, autorités de réglementation) doivent être considérées comme confidentielles et seront traitées comme telles sauf dispositions contraire de la loi.

### 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 certifiée par I.Cert, ce dernier peut être contacté pour information et collecte d'éléments supplémentaires nécessaires au traitement.

### 4- Traitement de la réclamation

Le réclamant se voit informé par écrit des dispositions prises pour répondre à son insatisfaction. La personne en charge du traitement suit l'avancement des actions.

Le service qualité suit l'efficacité des actions dans la durée puis clôture la réclamation.

La décision permettant d'apporter une solution à la réclamation doit être prise, ou revue et approuvée par une ou des personnes non engagées dans les activités de certification liées à la réclamation.

### **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.*

### **Cas particulier de la certification des organismes de formation des opérateurs de diagnostics immobiliers selon l'arrêté du 24/12/21 :**

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