




Les plaintes peuvent porter sur :

- un client certifié par **Cidées Certification**,
- une activité de **Cidées Certification** (exemples : prestation d'audit, relation commerciale, documents transmis...).

Chaque plainte reçue est traitée prioritairement par le comité de certification, qui signe un **Engagement de confidentialité et d'impartialité** . Dans le cas où il n'est pas en mesure de signer cet engagement, le responsable qualité prend le relais pour garantir l'impartialité.

Un client peut faire appel de la décision de **Cidées Certification** dans les cas suivants :

- Refus d'accepter une candidature à la certification initiale ou de renouvellement,
- Non délivrance d'un certificat,
- Suspension, retrait ou annulation d'un certificat.

1- EMISSION/RECEPTION D'UNE PLAINTE OU D'UNE DEMANDE D'APPEL DE DECISION

Toute entreprise, personne physique souhaitant émettre une plainte ou tout plaignant souhaitant faire appel d'une décision émise par **Cidées Certification** à son encontre doit obligatoirement formuler et argumenter précisément sa plainte/demande d'appel par écrit et l'adresser à :


Cidées Certification

BP 25363 ALIXAN – 26958 VALENCE Cdx 9

Ou par courriel à : contact@cidees-certification.com

Ou via le formulaire contact du site internet <http://www.cidees-certification.com/index.php/contact>

A réception de la plainte/demande d'appel, le Responsable Qualité peut être amené à prendre contact par téléphone ou par mail avec le plaignant afin d'apporter des précisions sur les motifs de la plainte/demande d'appel.

 Le Responsable Qualité de Cidées Certification enregistre la plainte / la demande d'appel de décision dans le **tableau de suivi des plaintes/appels**.

2- ANALYSE DE LA RECEVABILITE


Au vu des éléments analysés sur la demande écrite et des compléments éventuels d'informations apportés, le comité de certification statue sur la recevabilité de l'appel.

La recevabilité est décidée en s'appuyant sur les éléments suivants transmis :

- Identification claire du plaignant
- Nature du contrat liant le client certifié par **Cidées Certification**
- Eléments de preuves factuelles transmis par le plaignant.

Si la plainte/demande d'appel est recevable, le Responsable Qualité envoie un courriel accusant réception au plaignant.

Si la plainte/demande d'appel est non recevable, une réponse justifiée de l'impossibilité de prendre en charge la plainte/demande d'appel est donnée au plaignant.

 Le Responsable Qualité de **Cidées Certification** enregistre la recevabilité ou non de la plainte/demande d'appel dans le tableau de suivi des plaintes/appels.

3- TRAITEMENT DE LA PLAINTE/DEMANDE D'APPEL

*Dans le cas d'une plainte concernant une activité de **Cidées Certification***, celle-ci est traitée par le Comité de certification afin de procéder aux investigations nécessaires et de décider de la correction à apporter.

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

Le plaignant est informé des actions menées par écrit sous 15 jours ouvrés après l'accusé de réception.

Dans le cas d'une plainte concernant un client certifié, les éléments sont transmis à l'organisme concerné qui doit apporter une réponse argumentée sous 10 jours ouvrés. En fonction de la réponse apportée et de la gravité de la plainte, un audit à préavis très court peut être déclenché.


Lors de l'audit de surveillance, **Cidées Certification** vérifie que le client concerné a bien mis en œuvre les mesures correctives qui s'imposent suite à la plainte. Le Comité de Certification prend en compte le traitement de la plainte par le certifié dans la décision de certification.

Le plaignant est informé de la décision par écrit sous 15 jours ouvrés après l'accusé de réception.

Cidées Certification détermine avec le client certifié et le plaignant si l'objet de la plainte et sa résolution doivent être rendus publics, et si oui, dans quelle mesure.


Dans le cas d'une demande d'appel de décision, **Cidées Certification** propose le réexamen du dossier du plaignant dans le cadre d'une procédure de recours amiable.


Le responsable qualité réunit le comité d'appel, celui-ci étant composé de personnes qualifiées différentes de celles ayant réalisé les audits ou pris la décision de certification. Il fait signer un **Engagement de confidentialité et**

d'impartialité  aux membres du comité d'appel et prépare les éléments.

Le comité d'appel émet un nouvel avis transmis au Responsable Qualité.

Le plaignant est informé de la décision par écrit dans les 5 jours suivant la réunion du comité d'appel.

 Le Responsable Qualité de **Cidées Certification** enregistre le traitement de la plainte / demande d'appel dans le tableau de suivi des plaintes/demande d'appel.

 Pour chaque plainte/demande d'appel, un dossier est ouvert dans le répertoire client contenant l'ensemble des documents et éléments collectés pour le traitement de la plainte/demande d'appel, décisions prises, courrier de notification....

Un bilan des plaintes/demandes d'appel est analysé en revue de direction annuelle afin de décider d'actions d'amélioration.

4- CAS PARTICULIER DES REMONTEES DES AUTORITES PUBLIQUES

Des remontées peuvent également transmises à Cidées Certification par des autorités publiques (par exemple, la DGEFP) à l'issue d'écart constatés dans le cadre d'un contrôle réglementaire, administratif et/ou financier.

 Chacune de ces remontées est enregistrée dans le répertoire client.

Lors de l'audit de surveillance, **Cidées Certification** vérifie que le client concerné a bien mis en œuvre les mesures correctives qui s'imposent suite aux écarts. Le Comité de Certification prend en compte le traitement des écarts par le certifié dans la décision de certification.