



GESTION DES PLAINTES/RECLAMATIONS APPELS ET REMONTEES

PRO_AMC_01_I



Les plaintes/réclamations peuvent porter sur :

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

N.B. Dans la suite du document, la mention « Plainte » fait aussi référence aux réclamations.

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

- Refus d'accepter une candidature à la certification initiale ou de renouvellement ou d'évaluation
- Demande d'un ESSMS auprès de **Cidéés Certification** de reconsidérer la décision déjà prise (contestation cotation, éléments de preuve et/ou commentaires, prise en compte des observations, contenu du rapport final...)
- Non-délivrance d'un certificat
- Refus, suspension, retrait ou annulation d'un certificat.

Une autorité publique peut également être amenée à nous remonter des informations.

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 **Cidéés Certification** à son encontre doit obligatoirement formuler et argumenter précisément sa plainte/demande d'appel par écrit et l'adresser à :

Cidéés 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 **Cidéés Certification** enregistre la plainte/la demande d'appel de décision dans le **tableau**

de suivi des plaintes, appels et remontées ENR AMC 07

2- ANALYSE DE LA RECEVABILITE

Chaque plainte/demande d'appel reçue est traitée prioritairement par le comité de certification et/ou par un

réfèrent SMS, qui signe un **Engagement de confidentialité et d'impartialité** , contenant un rappel des principes de non-discrimination. Dans le cas où il n'est pas en mesure de signer cet engagement, le responsable qualité prend le relais pour garantir l'impartialité.

Au vu des éléments analysés sur la demande écrite et des compléments éventuels d'informations apportés, le comité de certification ou le réfèrent SMS ou le responsable qualité (qui s'appuie sur un expert si nécessaire) 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 et **Cidéés Certification**
- Éléments de preuve factuels 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 et remontées ENR AMC 07** .

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 ou le référent SMS en 1^{er} lieu, par le responsable qualité (qui s'appuie sur un expert si nécessaire) si le comité ou le référent SMS est impliqué 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 par écrit via des rapports d'avancement, puis en conclusion de la plainte, des résultats des actions menées.

Dans le cas d'une plainte concernant un client certifié ou inspecté, les éléments sont transmis à l'organisme concerné qui doit apporter une réponse argumentée sous 10 jours ouvrés.

Pour les certifications, la plainte est examinée du point de vue de l'efficacité du système de management certifié.

Pour les certificats de systèmes de management, en fonction de la réponse apportée et de la gravité de la plainte, un audit à préavis très court peut être déclenché.

Lors des audits suivants, **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 par écrit via des rapports d'avancement, puis en conclusion de la plainte, des résultats des actions menées.

Cidées Certification détermine avec le client 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'un appel, **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 et prépare les éléments :

Pour les certifications, le comité d'appel est constitué du Responsable Qualité et de membres du comité de certification, différents de ceux ayant réalisé les audits ou pris la décision de certification.

Pour les inspections, le comité d'appel est constitué du Responsable Qualité et d'un référent SMS non impliqué dans le processus d'évaluation et la revue du pré rapport.

Le Responsable Qualité fait signer un **Engagement de confidentialité et d'impartialité ENR MAN 06**  aux membres du comité d'appel

Le comité d'appel émet un nouvel avis transmis au Responsable Qualité, en tenant compte des résultats d'appels précédents similaires.

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, appels et remontées ENR AMC 07** .

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 être transmises à **Cidées Certification** par des autorités publiques ou assimilées (par exemple, la DGEFP, la HAS, les ARS, les Conseils Départementaux, GIE D2OF...) à l'issue d'écarts constatés dans le cadre d'un contrôle réglementaire, administratif et/ou financier.

- ⇒ Prise de contact de la Directrice et/ou la Gérante avec l'autorité pour échanger autour des constats réalisés et accuser réception
- ⇒ Prise de contact de la responsable qualité et/ou la Directrice avec le client concerné pour information du retour de l'autorité
- ⇒ QUALIOPI : Analyse par le comité de certification qui décide de la suite à donner (Déclenchement éventuel d'un audit complémentaire/Vigilance particulière à apporter lors de l'audit suivant/Pas de suite car hors champ par rapport au référentiel...)
- ⇒ ESSMS : Analyse par le référent SMS qui décide de la suite à donner (Courrier modificatif du rapport d'évaluation adressé à la HAS et au client/Pas de suite car hors champ par rapport au référentiel...)
- ⇒ Information de l'autorité concernée des décisions prises

Chacune de ces remontées est enregistrée dans le répertoire client et suivie dans le **tableau de suivi des plaintes, appels et remontées ENR AMC 07** .