

Objet de l’instruction :

Cette instruction décrit comment prendre en compte et traiter les plaintes et appels des prestataires certifiés ou candidats à la certification en localisation de réseaux.

Sommaire :

I. Domaine d’application :	3
II. Documents.....	3
III. Terminologie et abréviations	3
IV. Généralités.....	3
V. Gestion des plaintes et appels.....	4
1. Logigramme :	4
2. Analyse des plaintes et appels :	6
VI. TRAITEMENT DES PLAINTES	6
1. Définition.....	6
2. Réception d’une plainte.....	6
3. Traitement de la réclamation	6
4. Communication au plaignant.....	7
5. Archivage du dossier	7
VII. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS D’UN CLIENT D’UN ORGANISME CERTIFIE PAR CCTA	7
1. Définition.....	7
2. Réception d’une réclamation.....	7
3. Traitement de la réclamation	7
4. Communication au plaignant.....	8
5. Archivage du dossier	8
VIII. TRAITEMENT DES APPELS.....	8
1. Enregistrement et recevabilité de l’appel	8
2. Documents à joindre pour traiter l’appel.....	8
3. Traitement de l’appel.....	8
4. Décision.....	9
5. Archivage du dossier	9
6. Frais d’appel.....	9

Signataires :

Rédacteur : Laetitia CLANET	Vérificateur : Philippe LE HÔ	Approbateur : Philippe LE HÔ
Fonction : Responsable QSE	Fonction : Président Directeur Général	Fonction : Président Directeur Général
Signature : 	Signature : 	Signature :

Diffusion :

Le document est accessible sur le répertoire « Organisme Certificateur » se trouvant sur le serveur informatique.

Evolution de la procédure :

Indice de révision	Date	Auteur	Objet de la révision
A	13/03/2015	L.CLANET	Création
B	07/07/2017	L.CLANET	Gestionnaire des plaintes appels réclamations
C	28/06/2018	L.CLANET	Gestionnaire des plaintes appels réclamations

I. Domaine d'application :

Cette procédure s'applique aux activités de certification réalisées pour le prestataire et par l'organisme certificateur CCTA.

Elle concerne toute réclamation relative à la certification d'entreprises par CCTA Certification

Elle s'applique à l'ensemble des salariés et auditeurs externes qui ont pour activité la certification des prestataires en localisation de réseaux.

II. Documents

- Les référentiels et normes suivants :
 - o ISO 17065
 - o Arrêté du 19 Février 2013 modifié
- Documents associés :
 - o *M2-OC-PRO-004 : Maîtrise de la conformité et amélioration continue*
 - o *R2-OC-PRO-001 : Processus de certification des prestataires en localisation de réseaux*
 - o *M2-OC-ENR-003 : Plan d'action*
 - o *M2-OC-ENR-004 :Fiche d'écart*
 - o *M2-OC-ENR-012 : Suivi des plaintes et appels des prestataires*
 - o *M2-OC-ENR-013: Fiche de gestion des plaintes et appels des prestataires*

III. Terminologie et abréviations

Prestataire	Personne d'une entreprise souhaitant réaliser la prestation de géo-référencement et/ou détection des réseaux
Actions immédiates	Actions décidées pour éliminer l'écart et/ou pour pallier ses conséquences.
Actions correctives	Actions décidées suite à l'analyse des causes des dysfonctionnements, pour les corriger soit par une évolution de processus et/ou des outils utilisés, soit par une formation des acteurs concernés au processus.
Réclamation	Réclamation/plainte exprimée (y compris appel contre une décision de CCTA Certification) émanant : <ul style="list-style-type: none"> - d'un demandeur, d'un organisme candidat, d'un organisme certifié ; ou <ul style="list-style-type: none"> - d'un tiers se plaignant d'une personne ou d'un organisme certifié.

IV. Généralités

Le programme de la certification stipule qu'un prestataire peut faire appel d'une décision ou d'une sanction prise à son égard.

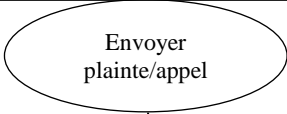
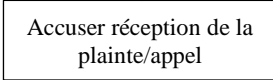
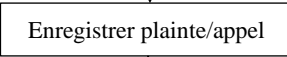
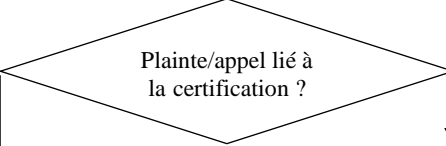
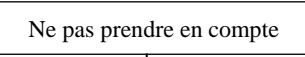
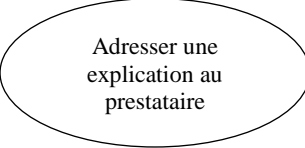
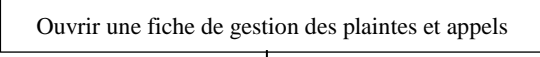
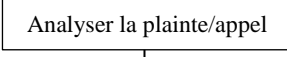
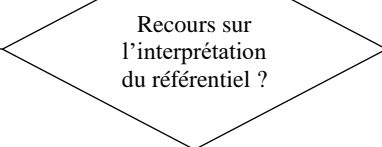

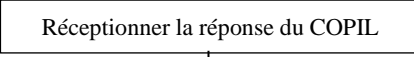
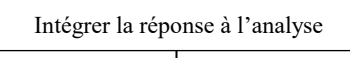
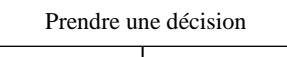
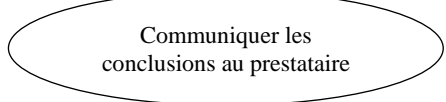
Il peut également déposer un recours quant à l'interprétation du référentiel de certification faite par l'organisme certificateur.

L'organisme certificateur doit, dans ces cas-là, prendre en compte et traiter les demandes des prestataires en localisation de réseaux.

V. Gestion des plaintes et appels

1. Logigramme :

Le logigramme ci-après décrit précisément les étapes réalisées afin de gérer les plaintes et appels des prestataires en localisation de réseaux.

Qui ?	Quoi ?	Comment ?
Prestataire		Appel, mail, courrier
Organisme certificateur		Mail
Organisme certificateur		M2-OC-ENR-012 - Suivi des plaintes et appels
Organisme certificateur		
Organisme certificateur		
Organisme certificateur		Courrier ou mail
Organisme certificateur		M2-OC-ENR-013 - Fiche de gestion des plaintes et appels
Organisme certificateur		
Organisme certificateur		
Organisme certificateur et COPIL		
Organisme certificateur		
Organisme certificateur		
Organisme certificateur		
Organisme certificateur		Courrier ou mail

2. Analyse des réclamations, des plaintes et appels :

L'analyse des réclamations/plaintes/appels doit tout d'abord permettre d'évaluer le fondement de la demande du prestataire.

Suite à cette demande, l'organisme certificateur décidera ou non d'entreprendre des actions correctives pour répondre à la demande du prestataire.

Le cas échéant, une fiche de non-conformité sera créée selon le document **M2-OC-ENR-004 « Fiche d'écart »** et la non-conformité sera ajoutée dans le tableau **M2-OC-ENR-003 « Plan d'actions »**.

L'analyse des réclamations, des plaintes et appels doit être réalisée par une personne qui n'a pas été impliquée lors de l'évaluation, de la revue de l'évaluation ou de la décision de certification du prestataire. Dans notre cas il s'agit du comité d'impartialité.

VI. TRAITEMENT DES PLAINTES

1. Définition

Une plainte est définie comme l'expression d'une insatisfaction de la part d'un prestataire sur la prestation de CCTA Certification ou de ses évaluateurs. Cette insatisfaction peut être exprimée par écrit ou oralement.

2. Réception d'une plainte

Lorsqu'une plainte est reçue, le réceptionnaire l'enregistre dans le fichier informatique **M2-OC-ENR-012 - Suivi des plaintes et appels des prestataires** et communique la plainte aux personnes concernées.

Ce registre des réclamations comprend les informations suivantes :

- N° de la plainte ou appel,
- Date d'enregistrement,
- Type « plainte ou appel »
- Le prestataire concerné,
- Description de la plainte ou appel,
- Décision,
- Date de clôture.

Les plaintes de prestataires sont traitées par le comité d'impartialité. Une lettre ou un mail confirme la réception de la réclamation dans un délai de 5 jours ouvrés maximum.

Une investigation est réalisée, ainsi qu'une analyse des causes racine, afin de définir d'éventuelles actions correctives.

3. Traitement de la plainte

Deux types d'actions peuvent être réalisées :

- Des actions à court terme ou immédiates afin de trouver de façon rapide une solution au problème, elles sont enregistrées dans le fichier **M2-OC-ENR-012 - Suivi des plaintes et appels des prestataires**

	GESTION DES PLAINTES ET APPELS DES PRESTATAIRES	M2-OC-INS-001 C
		Page 7 sur 9

- des actions à long terme ou actions correctives qui peuvent agir sur la cause de la réclamation et empêche le renouvellement. Elles sont alors suivies via le fichier des actions correctives notamment lors des audits internes et des revues de direction.

Le Responsable Qualité vérifie la mise en place et l'efficacité des Actions Correctives notamment lors des audits internes et des revues de direction.

Si la plainte ou l'appel fait suite à une insatisfaction d'un auditeur lors de l'évaluation, celui-ci doit en être informé par écrit.

4. Communication au plaignant

Une réponse précisant la nature, le résultat des investigations et les actions correctives éventuelles est apportée au plaignant sous un délai de 10 jours ouvrés après réception de la réclamation.

Les plaintes de tiers concernant un organisme certifié sont portées à sa connaissance et peuvent faire l'objet d'une analyse complémentaire lors de missions d'audit.

Un bilan des plaintes est porté à la connaissance du comité d'impartialité.

5. Archivage du dossier

A l'issue du traitement de la réclamation, un dossier sera créé avec l'ensemble des preuves du traitement de la réclamation et les évidences documentaires représentatives des actions mises en place. Ce dossier sera conservé durant une période de 5 ans au bureau de CCTA Certification.

VII. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS D'UN CLIENT D'UN ORGANISME CERTIFIE PAR CCTA

1. Définition

Une réclamation d'un client d'un organisme certifié par CCTA est définie comme l'expression d'une insatisfaction de la part d'un client d'une entreprise dont le service est certifié par CCTA Certification. Cette insatisfaction peut être exprimée par écrit ou oralement.

2. Réception d'une réclamation

Lorsqu'une réclamation est reçue, le réceptionnaire l'enregistre dans le fichier **M2-OC-ENR-012 - Suivi des plaintes et appels des prestataires** et communique la réclamation à l'entreprise certifiée concernée.

Une lettre ou un mail confirme la réception de la réclamation au plaignant dans un délai de 5 jours ouvrés maximum.

3. Traitement de la réclamation

L'entreprise certifiée par CCTA certification est informée de la réclamation et il lui est demandé de fournir une réponse au plaignant avec une copie à CCTA.

La réponse est analysée afin de confirmer si la certification de système ou de produit n'est pas remise en cause.

Le Responsable Organisme Certificateur est informé afin de pouvoir transmettre la réclamation au futur auditeur.

4. Communication au plaignant

Si nécessaire, CCTA informera le plaignant de la fin du traitement de la plainte.

5. Archivage du dossier

A l'issue du traitement de la réclamation, un dossier sera créé avec l'ensemble des preuves du traitement de la réclamation et les évidences documentaires représentatives des actions mises en place. Ce dossier sera conservé durant une période de 5 ans au bureau de CCTA.

VIII. TRAITEMENT DES APPELS

Toute décision de non certification, de suspension ou de retrait de certification est envoyée au prestataire par une lettre.

1. Enregistrement et recevabilité de l'appel

Si un candidat ou un prestataire souhaite faire appel de la décision de certification, il en notifie CCTA Certification par écrit en expliquant les motifs qui justifient de la non validité de la décision.

L'appel sera enregistré dans le fichier **M2-OC-ENR-012 - Suivi des plaintes et appels des prestataires**.

La lettre d'appel doit être reçue dans un délai de 14 jours à compter de la date de notification de la décision.

Ce délai dépassé, l'appel sera irrecevable mais enregistré dans le fichier **M2-OC-ENR-012 - Suivi des plaintes et appels des prestataires**.

L'organisme peut faire appel de la décision de CCTA dans les cas suivants :

- Refus d'accepter la candidature d'un organisme.
- Non délivrance d'une certification.
- Suspension ou retrait d'une certification.
- Opposition à la délivrance du certificat par une tierce partie.

L'appelant recevra un accusé réception de son appel et sera tenu informé du traitement effectif de l'appel jusqu'en fin de processus. Une réponse est apportée au requérant et la nature du traitement est prise par une personne non engagée dans les activités de certification liées à l'appel.

2. Documents à joindre pour traiter l'appel

Le prestataire doit fournir toute évidence documentaire prouvant la légitimité de sa requête.

Une investigation est réalisée, ainsi qu'une analyse des causes racine, afin de définir d'éventuelles actions correctives.

3. Traitement de l'appel

	GESTION DES PLAINTES ET APPELS DES PRESTATAIRES	M2-OC-INS-001 C
		Page 9 sur 9

Si nécessaire, CCTA Certification, à réception de l'appel pourra contacter par téléphone le prestataire afin de clarifier les raisons de l'appel et ainsi résoudre le problème. Ceci sera noté dans le fichier **M2-OC-ENR-012 - Suivi des plaintes et appels des prestataires**.

Si le problème n'est pas résolu, le Comité d'impartialité est réuni et considère l'ensemble des éléments du dossier. Ce dossier est préparé au préalable par le Responsable Organisme Certificateur et contiendra l'ensemble des éléments du dossier de la société allant de la demande de certification à la suspension/retrait.

4. Décision

Le Comité d'impartialité et les intervenants externes doivent être impartiaux, indépendants, objectifs et compétents pour établir la meilleure décision possible. Ils devront donc signer l'engagement d'impartialité lors de leur convocation.

La décision est prise à huis clos par le Comité d'impartialité uniquement.

5. Archivage du dossier

A l'issue du traitement de l'appel, un dossier est créé avec l'ensemble des informations concernant le motif de l'appel, le traitement et la décision du comité. Ce dossier est conservé durant une période de 5 ans.

6. Frais d'appel

Le traitement d'un appel entraîne des frais administratifs de 700 euros HT par niveau d'appel.