Procédure gestion des plaintes et appels

Acuria
CERTIFICATION

« Reconnaitre votre valeur, certifier l'excellence »

I. VERSION EN VIGUEUR

Numéro de version	Modifications apportées
V1	Document d'origine
V2	• P3 : « Référentiel National Qualité » devient « Référentiel national dans sa version en vigueur » dans la définition de signalement • P4 : Terme « Déclaration » remplacé par « réclamation » • P4 : Retrait spécificité 17021-1 • P4 : Correction de la phrase « La recevabilité est établie si la plainte ou l'appel provient de l'organisme certifié » • P6 : Ajout de « conformément à la procédure de maitrise des documents et des enregistrements - CERT PMDE 1 » dans la phrase « Ce dossier est conservé durant une période de 6 ans conformément à la procédure de maitrise des documents et des enregistrements - CERT PMDE 1. » • P7 : Ajour de « par écrit par la personne en charge du traitement de la plainte qui n'est pas impliqué dans les activités de certification liées à la plainte » dans la phrase « Le client est informé par écrit par la personne en charge du traitement de la plainte qui n'est pas impliqué dans les activités de certification liées à la plainte, des conclusions, des actions menées en interne pour répondre à sa plainte. » • P8 : Ajout de l'adresse mail dans la phrase « Par mail sur l'adresse de contact de Acuria Certification : contact@acuria-certification.com » • P10 : Ajout analyse des causes dans la phrase « Lors de la revue de direction, l'analyse annuelle des plaintes et appels, la revue des actions correctives et l'analyse des causes sont réalisées. »
V3	• Ajout de la mention « en vigueur » en page 2 dans la partie III. DOMAINE D'APPLICATION ; • Pages 3 , 8 et 9 : remplacement du terme « Référentiel National Qualité » par « Guide de Lecture du Référentiel National Qualité », et remplacement du terme « référentiel » par « guide » ; • En page 11 : remplacement du terme « Support Revue de Direction » par « Revue de Direction ».

II. OBJET

Cette procédure a pour but de décrire l'organisation mise en œuvre pour le traitement et la gestion des plaintes et des appels par Acuria Certification.

Les plaintes et appels sont traités depuis le module « Assistance », module dédié prévu sur le logiciel interne.

III. DOMAINE D'APPLICATION

La présente procédure s'applique pour les activités de certification réalisées dans le cadre des normes ISO/IEC 17065:2012 et ISO/IEC 17021:2015 en vigueur.

IV. DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

- ISO/IEC 17065:2012 : Évaluation de la conformité – Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services et l'ensemble des documents opposables dans leur version en vigueur ;
- ISO/IEC 17021/2015 : Évaluation de la conformité — Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management et l'ensemble des documents opposables dans leur version en vigueur.

Documents internes :

- Logiciel métier - Formulaire plainte, appel ou signalement - CERT FPAS 1 ;
- Le tableau d'enregistrement des plaintes et appels - CERT TPA 1 ;
- Procédure de maitrise des documents et des enregistrements - CERT PMDE 1 ;
- Revue de direction - CERT RDD 1 ;
- Formulaire de déclaration et de suivi des non-conformités - CERT FNC 1.

V. RESPONSABILITES

La responsabilité de la mise en application de cette procédure et son respect incombent à la Direction.

VI. DÉFINITIONS ET ABRÉVIATIONS

Appel : Insatisfaction portant sur les résultats de la certification.

Plainte : Insatisfaction autre qu'un appel.

Ne sont pas considérées comme plaintes toutes les insatisfactions exprimées oralement, les insatisfactions dont l'identité de l'expéditeur est inconnue, ou dont l'expéditeur souhaiterait garder l'anonymat. Ces insatisfactions sont prises en compte lorsque les éléments transmis permettent une instruction suffisante, dans le cas contraire elle sera classée sans suite.

Signalement : Le signalement porte sur le non-respect du Guide de Lecture du Référentiel National Qualité dans sa version en vigueur par un organisme certifié par Acuria Certification ;

Périmètre : Toutes les activités de Acuria Certification relatives à la certification de systèmes de management, à la certification de produits, procédés et services.

Toute personne ou entité (ex. : bénéficiaire, financeur, autorité, membre du public) peut formuler une plainte ou un signalement auprès de Acuria Certification. Ces plaintes sont instruites selon les mêmes exigences d'impartialité, confidentialité et traçabilité que celles des clients certifiés. En cas de désaccord persistant, le déclarant peut saisir France Compétences ou le COFRAC.

VII. L'ENREGISTEMENT DES PLAINTES ET APPELS

1. La réception

Pour être pris en compte, tout appel doit être formulé, via le formulaire plainte, appel ou signalement - CERT FPAS 1 présent sur l'espace client, dans les 30 jours ouvrés suivant la date de notification de la décision attaquée. Quant à la plainte, elle peut être émise à tout moment.

L'appel n'empêche pas l'application immédiate de la décision faisant l'objet de l'appel.

Un accusé de réception est envoyé sous 5 jours à l'appelant ou au plaignant par mail à réception du formulaire plainte, appel ou signalement - CERT FPAS 1 avec :

- Un lien d'accès afin de suivre son traitement ;
- La référence unique de son formulaire.

Le déclarant a également la possibilité de compléter sa déclaration en répondant au mail notamment en ajoutant des pièces complémentaires.

Au niveau de Acuria Certification, lors de l'émission d'une plainte ou d'un appel, l'ensemble des informations renseignées par le plaignant est recueilli sous forme de ticket avec une référence unique via un module dédié prévu sur le logiciel dédié.

Le ticket reçu est attribué à un professionnel formé et non impliqué dans les activités en lien avec la plainte ou l'appel.

Le plaignant ou l'appelant est informé de l'attribution de sa déclaration et reçoit les coordonnées de la personne en charge qui représente son interlocuteur privilégié.

L'ensemble des mails échangés lors du traitement de la plainte et/ou de l'appel sont systématiquement enregistrés via le logiciel métier.

2. Évaluation de la recevabilité

L'évaluation de la recevabilité permet au professionnel chargé du traitement de s'assurer que l'appel ou la plainte est lié aux activités de certification de Acuria Certification.

Lors de cette phase, le statut du ticket est passé en « étude de la recevabilité ». Cette étude est menée selon les informations renseignées par le client via le formulaire. Des compléments d'informations peuvent être demandés par mail ou par téléphone. L'ensemble des actions menées dans le cadre de cette étude sont tracées depuis le ticket associé.

À l'issue, une décision de recevabilité est rendue au client par mail :

- Si la recevabilité est établie : la déclaration fait l'objet d'un traitement selon la présente procédure et le résultat de l'étude de recevabilité est tracé. Le statut du ticket est passé « En traitement ».
- Si la recevabilité n'est pas établie : la décision est justifiée au client et le ticket correspondant est passé en « Non recevable »

La recevabilité de l'appel est établie s'il provient d'un organisme certifié ou d'un demandeur de certification :

- Acuria Certification en fait réception sous 30 jours après l'audit ;
- Acuria Certification en fait réception 30 jours ouvrés après la décision ;
- Est justifié techniquement et entre dans le champ du certificat.

VIII. LE TRAITEMENT

1. L'impartialité et la confidentialité

Afin d'assurer le respect de l'impartialité et de la confidentialité dans le cadre du traitement des plaintes et appels, Acuria Certification s'assure :

- Du traitement des plaintes et des appels par une personne non impliquée dans les activités de certification liées. De plus, le personnel qui a fourni des conseils ou qui a été employé par un client, y compris les personnes qui ont assuré des activités de conseil en système de management, ne participe pas à la revue, ni approuve la solution apportée à une plainte ou un appel de ce client dans les deux ans suivant la fin des activités de conseil ou de l'emploi chez ce client ;
- D'un traitement en toute objectivité et indépendance par la vérification systématique et tracée des conflits d'intérêts éventuels ;
- D'une séparation claire des fonctions ;
- D'une identification claire des professionnels habilités à accéder aux informations relatives aux plaintes et appels ;
- De la formation du personnel au traitement des plaintes et appels ;
- D'un engagement en matière d'impartialité et de confidentialité des professionnels impliqués dans le traitement des plaintes et des appels.

Acuria Certification dispose également d'un comité d'impartialité qui peut être sollicité dans le cadre du traitement des plaintes et des appels notamment afin de statuer sur une décision.

Concernant plus spécifiquement la confidentialité pour le traitement des plaintes ou des appels, l'identité du plaignant ou de l'appelant est confidentielle et ne sera communiquée qu'avec son accord écrit. En cas de refus, la plainte ou l'appel pourra être traité partiellement ou classé sans suite.

2. Traitement d'une plainte

Dans le cadre du traitement d'une plainte, les éléments renseignés par le plaignant via le formulaire plainte, appel ou signalement - CERT FPAS 1 font l'objet d'une revue. Des organismes et personnels internes et externes qui sont soumis aux règles de confidentialité peuvent être sollicités dans le cadre du traitement de cette plainte.

Tout au long du traitement, les actions menées et les retours clients sont tracés.

Une étape de vérification des actions mises en place est planifiée afin de s'assurer de leur efficacité. Cette vérification est documentée dans le tableau d'enregistrement des plaintes et appels - CERT TPA 1.

3. Traitement d'un appel

Pour éviter tout conflit d'intérêts, le traitement et le suivi de l'appel sont réalisés par un professionnel qui n'a pas été impliqué dans les activités liées à l'objet de l'appel.

Dans le cadre du traitement, les éléments renseignés par le client via le formulaire plainte, appel ou signalement - CERT FPAS 1 ainsi que les données qui constituent le processus de certification du client font l'objet d'une revue. Les professionnels impliqués dans le processus de certification peuvent également être sollicités.

Tout au long du traitement de l'appel, les actions menées et les retours clients sont tracés.

Une étape de vérification des actions mises en place est planifiée afin de s'assurer de leur efficacité. Cette vérification est documentée.

4. Cas particulier

Lorsqu'en parallèle du traitement de la plainte ou de l'appel, un événement ou une décision prise par Acuria Certification rend la plainte ou l'appel caduque, le processus de traitement de la plainte ou de l'appel prend fin. Il peut s'agir, par exemple et sans que ce qui suit soit exhaustif, de la résiliation du contrat de certification par l'organisme appelant, d'une décision positive suite à une analyse satisfaisante de preuves fournies par l'organisme en réponse à la décision négative objet de l'appel…

5. Clôture

Acuria Certification s'engage à clôturer une plainte ou un appel dans un délai de 60 jours calendaires maximum sauf cas exceptionnel dûment justifié.

6. Archivage

Suite au traitement de la plainte ou de l'appel, un dossier est créé contenant l'ensemble des informations concernant le motif, le traitement et la décision. Ce dossier est conservé durant une période de 6 ans conformément à la procédure de maitrise des documents et des enregistrements - CERT PMDE 1.

IX. NOTIFICATION DE CONCLUSION DU PROCESSUS

1. Notification pour la plainte

La décision concernant la plainte est notifiée au client par mail dans les 15 jours ouvrés après l'étude de la recevabilité.

La preuve de la notification ainsi que la décision prise sont enregistrées et le statut du ticket est modifié en « Décision et notification au client ».

Le client est informé par écrit par la personne en charge du traitement de la plainte qui n'est pas impliquée dans les activités de certification liées à la plainte, des conclusions, des actions menées en interne pour répondre à sa plainte.

Le client a la possibilité de demander des précisions sur les actions correctives entreprises, sous réserve de ne pas compromettre l'impartialité.

2. Notification pour l'appel

À l'issue de la revue des éléments, l'appelant est contacté afin de lui faire un retour sur le résultat du traitement de sa contestation de décision et sur les raisons de la décision prise notamment. En cas de maintien de l'appel ou de refus de contact, la suite du processus de traitement et de décision est mis en œuvre.

La décision concernant l'appel est notifiée au client par mail dans les 15 jours ouvrés après l'étude de la recevabilité.

La preuve de la notification ainsi que la décision prise sont enregistrées et le statut du ticket est modifié en « Décision et notification au client ».

Le client est informé par mail des conclusions, des actions menées en interne pour résoudre son appel, et des modalités de recours.

De plus, le client a la possibilité de demander, par mail, des informations complémentaires sur les mesures correctives mises en place, à condition de ne pas compromettre l'impartialité. Cette demande doit s'inscrire dans un cadre qui ne compromet pas la confidentialité afin d'être acceptée.

- Le client accepte la décision : le ticket est passé en « Terminé »
- Le client refuse la décision de certification : le client dispose d'un délai de 15 jours à réception du mail pour réaliser une demande de recours :
    - Niveau 1 : Des compléments sont apportés au client en prenant en compte les motivations de sa demande de recours ;
    - Niveau 2 : En de nouveau recours, le comité d'impartialité est sollicité par le professionnel en charge du traitement de la demande au niveau 1 ;
    - Niveau 3 : En cas de désaccord persistant, l'appelant/plaignant est informé de la possibilité de porter sa réclamation auprès du COFRAC, de France Compétences et/ou de toute autre instance selon le type de certification concerné.

En fonction de la décision finale, les documents associés, tel que le certificat, sont mis à jour au besoin.

X. ACTIONS ENTREPRISES EN INTERNE

Les appels et les plaintes font l'objet de mesures internes dans le cadre de leur résolution. L'ensemble des mesures sont tracées sous forme de plans d'actions.

La mise en œuvre des actions définies fait l'objet d'un suivi par le responsable qualité.

Une étape de vérification des actions mises en place est planifiée afin de s'assurer de leur efficacité. Cette vérification est documentée.

XI. LA GESTION DES SIGNALEMENTS DANS LE CADRE DE LA CERTIFICATION QUALIOPI

1. Réception

Les signalements portent sur le non-respect du Guide de Lecture du Référentiel National Qualité dans sa version en vigueur par un organisme certifié par Acuria Certification.

Les signalements peuvent être réceptionnés via différents canaux :

- Par le formulaire plainte, appel ou signalement - CERT FPAS 1 disponible sur l'espace client ;

- Par mail sur l'adresse de contact de Acuria Certification : contact@acuria-certification.com ;
- Par le site web de Acuria Certification.

La confidentialité de l'identité de la personne à l'origine du signalement est préservée avant, pendant et après la mise en œuvre du processus d'enregistrement et de traitement.

Un accusé de réception est envoyé à la personne à l'origine du signalement dans un délai de 8 jours ouvrés maximum.

Dans le cas où le signalement ne concerne pas le périmètre de certification du client, l'accusé de réception précise que celui-ci ne peut pas faire l'objet d'une instruction de la part de Acuria Certification et que, de ce fait, le dossier est considéré comme terminé par Acuria Certification. L'organisme faisant l'objet du signalement n'est, dans ce contexte, pas averti.

2. Traitement

Les signalements sont enregistrés selon les modalités prévues pour la plainte. Puis, l'organisme de formation est informé de la réception d'un signalement le concernant après la validation de l'étude de recevabilité.

En effet, le client doit fournir les éléments de preuves attestant de sa conformité selon les délais communiqués. De plus, les signalements peuvent donner lieu à la réalisation d'audits complémentaires afin de vérifier la conformité de l'organisme aux exigences du guide de lecture. L'audit complémentaire peut donner lieu au constat de non-conformités avec le guide.

Le traitement du signalement est documenté, selon les cas :

- Dans le rapport de l'auditeur qui effectue l'audit le plus proche (dans ce cas le service des opérations est informé afin de pouvoir transmettre la plainte à l'occasion de la planification de cet audit) ;
- Dans les échanges de courrier ou courriel entre l'entreprise certifiée et Acuria Certification ;
- Par tout autre moyen, sous réserve que les informations soient conservées par Acuria Certification.

Selon la nature du signalement, il peut être demandé à la personne à l'origine du signalement de s'adresser directement à l'entreprise concernée (en informant Acuria Certification qui peut ainsi en faire le suivi) puis de revenir vers Acuria Certification si nécessaire.

Dans le cadre du traitement, le niveau de gravité du signalement est évalué afin d'assurer la prise de mesures adéquates telles que la suspension de la certification dans l'attente des vérifications. (Les vérifications peuvent comprendre la réalisation d'un audit complémentaire réalisé sur site ou à distance.)

Si la certification attribuée est remise en cause suite à l'analyse du signalement, Acuria Certification détermine avec le client et la personne à l'origine du signalement si l'objet du signalement et sa résolution doivent être rendus publics, et si oui, dans quelle mesure.

En cas de nécessité de lever l'anonymat pour le traitement complet de la plainte, l'accord du plaignant sera demandé. En cas de refus, le traitement du signalement pourra être partiel. Le signalement pourrait également être classé sans suite.

L'ensemble des signalements émis, en anonyme ou non, sont pris en compte dans le cadre des audits suivants.

La décision finale concernant le signalement est prise par une personne non-impliquée dans les activités de certification liées au signalement.

Acuria Certification informe, si elle l'estime nécessaire, la personne à l'origine du signalement de la fin du traitement.

3. Archivage

Dès l'enregistrement d'un signalement, un dossier est ouvert pour recevoir, tout au long du traitement de ce signalement, les différents éléments et preuves documentaires représentatifs de l'analyse réalisée et des actions réalisées. Ce dossier est conservé durant une période de 6 ans.

XII. SUIVI DE LA PERFORMANCE

1. Suivi des indicateurs

La gestion des plaintes et appels fait l'objet d'un suivi de la performance via des indicateurs recueillis depuis le logiciel dédié via le module « Assistance ». Les signalements sont également pris en compte dans le cadre de ce suivi.

Parmi les indicateurs suivis, on retrouve :

- Le nombre de tickets (demandes) clôturés ;
- Le nombre de tickets traités dans le respect des délais prévus ;
- Le nombre de tickets reçus ;
- Les causes récurrentes des plaintes et les actions correctives mises en place.

Lors de la revue de direction annuelle (Revue de direction - CERT RDD 1), ces indicateurs sont pris en compte et analysés et des retours sont réalisés auprès des équipes impliquées dans le traitement des plaintes et des appels. Par ailleurs, des objectifs sont également fixés, à cette occasion, et leur atteinte est également suivie.

2. Suivi des indicateurs des actions entreprises

Les plans actions formalisés dans le cadre du traitement des plaintes et des appels sont suivis également par des indicateurs :

- Le nombre d'actions définies ;
- Le nombre d'actions clôturées ;
- Le pourcentage d'actions clôturées dans les délais prévus.

3. Amélioration continue

Dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue, essentielle chez Acuria Certification, des audits internes sont menés pour vérifier l'efficacité du système de traitement des plaintes et appels.

Ces audits, en fonction des conclusions, peuvent aboutir à l'ouverture de formulaire de déclaration et de suivi des non-conformités - CERT FNC 1 ainsi qu'à la définition d'actions d'amélioration définies en fonction des tendances observées.

Lors de la revue de direction (Revue de direction - CERT RDD 1), l'analyse annuelle des plaintes et appels, la revue des actions correctives et l'analyse des causes sont réalisées. Le comité d'impartialité procède à l'examen des plaintes et appels lors de la réunion annuelle. Il peut également jouer un rôle de médiateur en cas de difficulté entre Acuria Certification et un plaignant/appelant.