

1. OBJET :

La présente procédure a pour objectif de décrire le processus de traitement et de gestion des appels et plaintes (réclamations) reçus par écrit se rapportant au processus de certification des systèmes de management.

Le présent document se veut conforme aux exigences de la Norme ISO 17021-1.

2. DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure s'applique à tout appel ou plainte (réclamation) reçus par écrit par une partie intéressée concernée par le processus de certification des systèmes de management.

3. DOCUMENTS DE REFERENCE

- ISO 17021-1 :2015 : Évaluation de la conformité - Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification de systèmes de management.
- ISO 17000 :2020 : Évaluation de la conformité – Vocabulaire et principes généraux.
- ISO 9000 :2015 : Systèmes de management de la qualité - Principes essentiels et vocabulaire.
- Procédure de certification de VERA Conformité.

4. DEFINITIONS (cf. ISO 17000)

Appel : demande adressée par la personne ou l'organisation qui fournit ou qui est l'objet de l'évaluation de la conformité à un organisme de l'évaluation de la conformité ou à un organisme d'accréditation pour que cet organisme reconsidère une décision déjà prise relative à cet objet

Appelant : Personne ou partie intéressée ayant exprimé sa demande de reconsidération.

Plainte : *Expression d'une insatisfaction autre qu'un appel (un autre terme accepté est « réclamation »).*

Réclamation : expression d'insatisfaction, autre qu'un appel, émise par toute personne ou une organisation auprès d'un organisme d'évaluation de la conformité ou d'un organisme d'accréditation relative aux activités de cet organisme, à laquelle une réponse est attendue

Plaignant : *Personne ou partie intéressée ayant exprimée son insatisfaction par écrit.*

5. PROCESSUS DE RECEPTION ET TRAITEMENT D'UN APPEL

L'organisme certifié peut **faire appel des décisions de VERA Conformité**, à condition que l'appel soit documenté et envoyé à la direction générale de VERA Conformité ou au comité d'impartialité en recommandé, sur le lien web ou par mail à l'adresse : contact@vera-conformite.com

a) Recevabilité d'un Appel :

Les appels sont recevables sans discrimination aucune s'ils sont documentés et établis dans les 30 jours suivant la décision de VERA Conformité objet de l'appel.

Les appels peuvent se rapporter aux décisions suivantes :

- *Refus d'accepter la candidature d'un organisme (nouvelle demande ou extension).*
- *Non-délivrance d'un certificat.*
- *Décisions d'octroi, Suspension ou retrait d'un certificat.*

L'appelant doit justifier dans son courrier les motifs de la non-validité de la décision objet de l'appel et y joindre toute évidence documentaire prouvant à la légitimité de sa requête. VERA Conformité a l'obligation de prendre en charge l'appel, de rassurer l'appelant, d'examiner la recevabilité (le bien-fondé) de l'appel et en accuser réception par écrit dans les 48h.

Si non fondée, le client recevra une réponse officielle et l'appel sera classé sans suite.

b) Enregistrement de l'Appel :

VERA Conformité est responsable de collecter, examiner, valider et enregistrer les appels dans des fiches d'actions correctives afin d'assurer le suivi, la traçabilité et l'efficacité des actions entreprises.

c) Prise en charge de l'Appel :

Les appels sont traités par un comité de recours « ad-hoc » (non permanent) désigné par la direction dans les 7 jours suivants la réception de la demande d'appel.

La nomination du Comité ad-hoc se fera par décision interne.

Les membres du Comité ad-hoc sont tenus de respecter les règles de transparence, d'impartialité et de confidentialité, loin de toute discrimination, et doivent être choisis pour leurs compétences ou connaissances du processus de certification.

Le Comité sera présidé par le Directeur Général ou son représentant, accompagné d'une compétence interne à VERA Conformité et par au moins un membre du Comité pour la Préservation de l'Impartialité ; ils devront tous être totalement indépendants de la mission d'audit objet de l'appel et ne menaçant en aucun cas l'impartialité et l'objectivité des décisions.

Les membres du Comité seront communiqués à l'appelant, qui peut contester les membres du Comité par lettre recommandée dans les 8 jours de la notification des membres.

Le Comité ad-hoc devra se réunir dans les deux semaines après l'expiration du délai de recours pour étudier et statuer sur l'appel.

Pendant la réunion, le comité pourrait contacter directement l'appelant afin d'écouter sa demande en toute transparence ou toutes autres personnes qui pourraient être utiles à l'objection.

Le comité ad-hoc devra tenir compte des résultats de traitement des appels similaires.

Le Comité de recours rendra sa décision définitive sur l'appel dans les 02 semaines suivant la réunion.

La décision finale du Comité ad-hoc, prise à la majorité, demeure définitive et figurera sur un procès-verbal dont une copie sera communiquée à l'appelant.

Si dépassement des délais, l'appelant sera tenu informé de l'avancement de son appel.

VERA Conformité demeure responsable de toutes les décisions prises et actions décidées.

VERA devra vérifier que toutes les corrections et actions correctives appropriées ont été entreprises.

6. RECEPTION ET TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ (RECLAMATION)

Toute plainte/réclamation reçue d'un client ou toutes parties intéressées en lien avec les activités de certification de VERA Conformité est enregistrée et suivie dans le tableau de suivi des actions correctives.

En reprenant à minima :

- Identification du plaignant/réclamant.
- Date de réception de la plainte / réclamation.
- Description de la plainte / réclamation.
- Acteurs concernés par la plainte / réclamation.
- L'analyse des causes et les actions entreprises.
- Efficacité des actions et date de clôture.

VERA Conformité demeure responsable de toutes les décisions prises durant toutes les étapes de traitement des plaintes et réclamations.

Le plaignant doit décrire de manière explicite l'objet de sa plainte/réclamation et y joindre toute évidence documentaire prouvant son insatisfaction. VERA Conformité à l'obligation de prendre en charge la plainte/réclamation, de rassurer le plaignant, accuser réception dans les 48h, effectuer une analyse afin de valider ou pas la recevabilité (le bien-fondé) de la plainte/réclamation.

VERA Conformité à la responsabilité de traiter les plaintes avec diligence et confidentialité si elles sont liées à ses activités de certification réalisée.

Si la plainte ou réclamation est déclarée non fondée, le plaignant recevra une réponse officielle et la plainte/réclamation sera classée sans suite.

a) Enregistrement d'une plainte :

Dès la validation de la recevabilité de la plainte/réclamation, l'enregistrement de cette dernière se fera sur une fiche d'actions correctives afin d'assurer le suivi, la traçabilité des actions entreprises et leur efficacité pour la résoudre.

b) Prise en charge d'une plainte :

Le plaignant à toute la latitude de déposer des plaintes ou réclamations si la prestation de certification réalisée par les organes de VERA CONFORMITÉ n'est pas conforme à ces attentes ou à la procédure de certification, à condition que le plaignant soit connu et qu'elle soit documentée et envoyée à la direction générale de VERA Conformité ou au comité d'impartialité par lettre recommandée, par le formulaire du site WEB ou par mail à l'adresse : contact@vera-conformite.com

Les plaintes et réclamations seront examinées, évaluées et traitées au même titre que des non-conformités par le responsable Qualité dans les 7 jours suivant leur réception, sauf implication directe de ce dernier, dans ce cas, la direction désignera une autre personne n'ayant pas été précédemment impliquées dans l'objet de la plainte.

Le chargé du suivi de la plainte/réclamation pourra contacter à tout moment le plaignant afin d'échanger sur les éléments de la plainte ou la réclamation.

Le plaignant sera informé au fur et mesure de l'avancement du traitement de sa plainte/réclamation. Une réponse officielle et définitive de la direction générale de VERA Conformité sera communiquée (signifiée) au plaignant dans les 2 semaines suivant la réception de la plainte ou réclamation. Cette réponse mentionnera (avisera) au plaignant la fin du processus de traitement de la plainte.

Enfin, la direction générale de VERA Conformité devra étudier avec le plaignant si l'objet de la plainte et sa résolution pourront être rendus publics, et si oui, dans quelle mesure.