



## Procédure : Traitement des appels et des plaintes

Réf. : Abnorm-PC-02

Version : 01

Page : 1 / 6

### 1. Objet et domaine d'application

Cette procédure décrit les étapes de traitement :

- des contestations et appels formulés par les clients de la certification contre une décision prise par l'ABNORM ;
- des plaintes reçues par l'ABNORM de la part des clients et autres parties intéressées.

Elle décrit également les responsabilités y afférentes.

Les plaintes peuvent provenir :

- 1) Des clients de l'ABNORM en ce qui concerne :
  - la qualité des prestations faisant partie du processus de certification,
  - l'impartialité de l'ABNORM,
  - la confidentialité du personnel de l'ABNORM ;
  - etc.
- 2) Des clients des entreprises bénéficiant d'une certification par l'ABNORM ou autres parties intéressées en ce qui concerne :
  - la qualité des produits certifiés par l'ABNORM,
  - le contenu, l'exactitude et la clarté des informations disponibles au public fournies par l'ABNORM,
  - le respect des dispositions contractuelles avec les sous-traitants ;
  - etc.

Rédigée par :	Vérifiée par :	Vérifiée et Approuvée par :
Le CSC	Le DNC	Le DG
Date :	Date :	Date :



## **2. Documents de référence**

- ISO 17065 : 2012 «Évaluation de la conformité -- Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services»
- Marque de certification NBF – Directive Générale de la Certification de Produits

## **3. Abréviations**

RMQ : Responsable Management Qualité de l'unité de certification de l'ABNORM

RPC : Règles technique Particulier de Certification (pour un produit donné)

DG : Directeur Général de l'ABNORM

DNC : Direction de la normalisation et de la certification de l'ABNORM

SC : Service de la Certification de l'ABNORM

CSC : Chef du SC

RS : Chargés sectoriels de la certification (agroalimentaire, produits de construction, etc.)

CC : Comité de Certification (assurant le rôle de dispositif de préservation de l'impartialité au sens de la norme ISO/CEI 17065)

## **4. Procédure**

Il est à noter que les contestations et les appels n'ont pas d'effet suspensif.

### **4.1. Réception de la contestation**

Le demandeur ou titulaire peut contester une décision relative au droit d'usage de la marque de conformité aux normes sur la base d'éléments justificatifs en s'adressant à l'ABNORM. Les contestations peuvent être reçues sous toute forme de courrier : courrier normal, courrier recommandé, fax, courriel, etc.

Trois cas se présentent :

- Le cas où il est clair qu'il est possible de répondre au client rapidement (négativement : confirmation de la décision). Dans ce cas, la réponse lui est notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception.
- Le cas où il est clair qu'il est possible de répondre au client rapidement (positivement : modification de la décision). Dans ce cas, un accusé de réception est transmis au client en lui indiquant un délai pour recevoir la nouvelle décision officielle de certification.
- Le cas où il est nécessaire de faire des investigations pour étudier en profondeur la requête du client. Le DNC transmet dans ce cas un accusé de réception au client en

l'informant que sa requête en cours d'étude et en lui communiquant le délai maximal au bout duquel il obtiendra la réponse à sa contestation.

#### **4.2. Traitement de la contestation**

Le traitement de la contestation est assuré par le DNC en collaboration avec le DG.

En cas de nécessité les personnes/organismes suivants seront consultés pour analyser la contestation et préparer une réponse :

- Laboratoire ayant effectué les analyses/essais.
- L'expert ayant effectué l'audit/inspection.
- La personne ayant assuré le prélèvement d'échantillons pour les tester.
- Le(les) membre(s) de l'entité ayant assuré la revue et formulé une recommandation de décision au DG.

Après ces consultations,

- si la réponse au client est négative : confirmation de la décision. La réponse lui sera notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception ;
- si la réponse au client est positive : modification de la décision. La nouvelle décision lui sera communiquée.

#### **4.3. Réception de l'appel**

A réception de cette notification négative à la contestation, le client peut faire appel de la décision prise en adressant sa demande, dans un délai de quinze jours auprès du DG pour saisir le CC.

Après réception de l'appel, le DG invite le CC pour se réunir dans un délai de 15 jours. Un expert technique n'ayant pas participé à l'évaluation ni à la revue est invité pour apporter des éclaircissements techniques aux membres du comité.

#### **4.4. Réunion du CC**

Au début de la réunion, les membres du comité examinent la recevabilité de l'appel :

- Vérifier le respect du délai d'envoi de la lettre d'appel.
- S'assurer que la personne ayant formulé l'appel est bien autorisée par l'organisme qu'il représente.
- S'assurer que les arguments de l'appel sont fondés.

Par la suite, les membres du comité examinent le dossier et formulent une recommandation pour la réponse au client.

Le comité peut avoir besoin d'entendre le client pour d'éventuelles clarifications.

#### **4.5. Réponse à l'appel**



Le DG entérine la décision du CC.

La décision définitive est notifiée au client par lettre recommandée avec accusé de réception, par le DG.

#### **4.6. Actions correctives**

Dans tous les cas, lorsque l'examen des contestations et des appels font ressortir des dysfonctionnements/erreurs de la part de l'ABNORM ou ses sous-traitants, le DNC doit assurer la mise en œuvre d'actions correctives pour éviter que le problème ne se répète.

#### **4.7. Information du CC**

Toutes les contestations sont portées à la connaissance du CC à sa première réunion suivant la contestation.

### **5. Plaintes (réclamations)**

#### **5.1. Réception et enregistrement d'une plainte**

La plainte est reçue directement à l'ABNORM ou à travers les fiches d'évaluation de la certification du SC, elle est enregistrée sur le « Registre des plaintes ».

Une description est portée par le RMQ sur le formulaire Abnorm-EQ-13-001.

Une analyse initiale est effectuée afin de confirmer si la plainte est recevable et est liée aux activités de certification de l'ABNORM.

Le registre des plaintes (tenu par le RMQ sous forme d'un fichier EXCEL) comprend les informations suivantes :

- N° de réclamation
- Le réclamant
- Date de réception
- Type de la réclamation
- Date d'achèvement.

Le RMQ doit accuser réception de la plainte auprès du client et l'informer du traitement qui sera effectué.

#### **5.2. Traitement de la plainte**



Le RMQ transmet la fiche au CSC pour l'examiner et proposer une action corrective. L'action corrective doit être par la suite transmise au DNC et au DG pour approbation.

### **5.2.1 Cas d'une réclamation contre le SC**

Le DNC propose un plan d'action sur le formulaire Abnorm-EQ-13-001 pour le traitement de la plainte et l'élimination des causes (dans un délai maximal de 15 jours).

Par la suite le RMQ informe le plaignant du traitement de la plainte.

Au cas où le plaignant refuse la solution proposée, le DG provoque une réunion du CC dans les 30 jours ouvrables à partir de la réception de la dernière notification du plaignant. Lors de cette réunion, le comité peut entendre le plaignant en respectant la confidentialité.

Sur avis du CC, le DG transmet au plaignant la décision définitive qui a été réservée à sa plainte.

### **5.2.2 Cas d'une plainte contre un bénéficiaire d'une certification**

#### **5.2.2.1. La plainte ne concerne pas la conformité du produit**

Si la plainte concerne la conformité au programme de certification mais ne concerne pas la conformité du produit aux exigences dudit programme, le DNC écrit au client et lui demande de répondre dans un délai de 15 jours.

Le CSC en collaboration avec le RS examinent la pertinence de la réponse du client. Notamment, si la plainte est fondée, le client doit proposer une(des) action(s) permettant de réduire l'insatisfaction du plaignant, d'éviter la répétition du problème. Le DNC peut demander au client d'améliorer son plan d'action.

Le RMQ informe le plaignant de la suite réservée à sa plainte dans les limites du respect de la confidentialité pour le client.

Lors du prochain audit/inspection pour le client, le RS communique le dossier de réclamation à l'auditeur/inspecteur et lui demande d'examiner sur place l'avancement dans les actions correctives.

En cas de réclamations répétées, le CSC décide immédiatement un audit supplémentaire sur le site de production du client.

#### **5.2.2.2. La plainte concerne la conformité du produit**

Si la plainte concerne la conformité du produit aux exigences du programme de certification, le DNC écrit au client et lui demande de répondre dans un délai de 15 jours.

Si la plainte est grave, le CSC (en collaboration avec le RS) organise une mission de surveillance spéciale :



## Procédure : Traitement des appels et des plaintes

Réf. : Abnorm-PC-02

Version : 01

Page : 6 / 6

- Prélèvement d'échantillons de produits suivis d'analyses/essais (le client peut être invité pour assister au prélèvement si c'est sur le marché).
- Et/ou, inspection/audit sur site de production.

Si le produit s'avère bien non-conforme, les dispositions du programme de certification et de la procédure Abnorm-PC-01, concernant les actions à mener lors de la détection d'un produit non conforme s'appliquent.

Le RMQ informe le plaignant de la suite réservée à sa plainte dans les limites du respect de la confidentialité pour le client.

### **5.2.3 Suivi du plan d'action suite aux plaintes**

Le RMQ assure le suivi du plan d'action décidé suite à toute réclamation client.