

**PROCEDURE DE GESTION DES PLAINTES  
ET APPELS**

## SOMMAIRE

- 1**     **Objet et domaine d'application**
  
- 2**     **Références**
  
- 3**     **Termes et Définitions**
  
- 4**     **Contenu**
  
- 4.1**   **Enregistrement**
  
- 4.2**   **Traitement de la plainte ou de l'appel**
  
- 4.3**   **Notification au plaignant**

 Côte d'Ivoire - Normalisation Direction Certification	PROCEDURE DE GESTION DES PLAINTES ET APPELS	Code : CERT P2 Version 01 Page 3 sur 4
---	--	--

## 1. OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

La présente procédure décrit les mécanismes mis en œuvre pour résoudre les contestations, appels, plaintes et réclamations de toutes origines et se rapportant à la marque NI.

## 2. RÉFÉRENCES

ISO/CEI 17 065 (2012) : Évaluation de la conformité - Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services.

ISO/CEI 17000 (2004) : Évaluation de la conformité - Vocabulaire et principes généraux

## 3. TERMES ET DEFINITIONS

**Appel** : demande adressée par le fournisseur de l'objet de l'évaluation de la conformité à l'organisme de l'évaluation de la conformité ou à l'organisme d'accréditation que cet organisme reconsidère une décision déjà prise relative à cet objet

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

## 4. CONTENU

Le processus de gestion des plaintes ou des appels comporte les étapes ci-dessous.

### 4.1. Enregistrement

La plainte ou l'appel peut être écrit ou verbal et peut être porté à la connaissance de CODINORM de multiples façons, à savoir courriers, appels téléphoniques, reportage, presse etc.

Lorsque la plainte ou l'appel est formulé par écrit, la secrétaire accuse réception du courrier, l'enregistre et l'adresse au Directeur de la certification qui en prend connaissance et s'assure qu'il est lié aux activités de certification dont il a la responsabilité, et dans l'affirmative, il le traite

Lorsque la plainte ou l'appel n'est pas formulé par écrit, la personne qui en a connaissance en informe le chef de département certification pour enregistrement, même en l'absence de preuves tangibles en sa possession.

Un registre des plaintes est prévu à cet effet Il comprend au moins les informations suivantes :

- N° d'ordre
- Date
- Nature (plainte ou appel)
- Identité du plaignant
- BP, tél, fax du plaignant
- Motif de la plainte
- Responsable du traitement
- Date & suite donnée

 Côte d'Ivoire - Normalisation	<b>PROCEDURE DE GESTION DES PLAINTES ET APPELS</b>	Code : CERT P2 Version 01
Direction Certification		Page 4 sur 4

Chaque attributaire du droit d'usage de la Marque communique à CODINORM les plaintes qui lui sont adressées par des tiers et même les appels dont il fait l'objet, relatifs à l'usage de la Marque et à la conformité des produits qui en sont revêtus.

Les plaintes de cette nature sont enregistrées et celles qui ne sont pas traitées ou qui sont mal traitées par le fabricant sont prises en compte par CODINORM et gérées conformément aux dispositions de la présente procédure.

#### **4.2. Traitement de l'appel ou de la plainte**

La personne chargée du traitement de la plainte ou de l'appel ouvre un dossier comportant toutes les informations nécessaires pour mener efficacement sa mission.

La direction certification est responsable de la collecte et de la vérification de toutes les informations nécessaires (dans la mesure du possible) pour que la plainte ou l'appel aboutisse à une décision.

La décision permettant d'apporter une solution à la plainte est revue et approuvée par une ou des personnes non engagées dans les activités de certification liées à la plainte.

La décision permettant d'apporter une solution à l'appel est revue et approuvée par le comité exécutif de certification.

Pour garantir l'absence de tout conflit d'intérêts, 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, pour le compte de la direction certification, à la revue, ni à l'approbation de 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.

#### **4.3. Notification au plaignant, au Comité de certification et au Comité exécutif de certification**

Dans la mesure du possible, la direction certification informe le plaignant de la conclusion du processus de traitement de la plainte qu'il a formulée.

De façon systématique, la direction certification avise le requérant de la conclusion du processus de l'appel qu'il a formulé. La suite donnée et la date correspondante sont consignées dans le registre des plaintes et appels. Le Comité de certification et le Comité exécutif de certification reçoivent ampliation de la notification qui est faite au plaignant.

La direction certification prend toutes les actions consécutives nécessaires pour résoudre la plainte ou l'appel.