

 Côte d'Ivoire - Normalisation Direction Certification	PROCEDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET APPELS	Code : CERT P2 Version 1 Page 1 sur 9
---	---	---

**PROCEDURE DE TRAITEMENT DES
PLAINTES ET APPELS**

<u>Rédaction</u> Nom : Kouané Elgar Fonction : DAP Date : 06-06-2017 Signature : 	<u>Examen</u> Nom : KAFo Bénédicte Fonction : BARQ Date : 06-06-2017 Signature : 	<u>Approbation</u> Nom : BOKA Fonction :  Date :  Signature : 
---	---	--

 Côte d'Ivoire / Normalisation	PROCEDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET APPELS	Code : CERT P2 Version 1 Page 2 sur 9
Direction Certification		

Table des matières

1.	OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION	3
2.	2. RÉFÉRENCES	3
3.	3. TERMES ET DEFINITIONS	3
4.	4. Contestations et appels	4
4.1.	4.1. Réception de la contestation	4
4.2.	Traitement de la contestation	4
4.3.	Réception de l'appel	5
4.4.	Réunion du Comité Exécutif de Certification	5
4.5.	Réponse à l'appel	5
4.6.	Actions correctives.....	5
4.7.	Information du Comité Exécutif de Certification.....	5
5.	Plaintes (réclamations)	6
5.1.	Réception et enregistrement d'une plainte	6
5.2.	Traitement de la plainte	6
5.2.1.	Cas d'une réclamation contre la Direction de la Certification de CODINORM	6
5.2.2.	Cas d'une plainte contre un bénéficiaire d'une certification	7
5.2.2.1.	La plainte ne concerne pas la conformité du produit.....	7
5.2.2.2.	La plainte concerne la conformité du produit	7
5.2.3.	Suivi du plan d'action suite aux plaintes	8
5.3.	Information du Comité Exécutif de Certification.....	8

 Côte d'Ivoire / Normalisation	PROCEDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET APPELS	Code : CERT P2 Version 1 Page 3 sur 9
Direction Certification		

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 CODINORM ;
- des plaintes reçues par CODINORM de la part des clients et autres parties intéressées.

Elle décrit également les responsabilités y afférentes.

Les plaintes peuvent provenir :

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

2. RÉFÉRENCES

- Manuel Qualité
- ISO/IEC 17065:2012 : Évaluation de la conformité -- Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services
- ISO/IEC 17000:2004 : Évaluation de la conformité -- Vocabulaire et principes généraux
- Règles générales de la marque NI (CERT D2)

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

 Côte d'Ivoire / Normalisation	PROCEDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET APPELS	Code : CERT P2 Version 1 Page 4 sur 9
Direction Certification		

4. Contestations et appels

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 NI sur la base d'éléments justificatifs en s'adressant à CODINORM. 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 Directeur de la Certification produits (DCP) transmet dans ce cas un accusé de réception au client en l'informant que sa requête est 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 DCP 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.
- L'expert technique ayant assuré la revue et présenté une recommandation 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.

 Côte d'Ivoire / Normalisation	PROCEDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET APPELS	Code : CERT P2 Version 1 Page 5 sur 9
Direction Certification		

4.3. Réception de l'appel

A réception de cette notification négative à la contestation, le client peut faire recours de la décision prise en adressant sa demande, dans un délai de quinze jours, auprès du Directeur Général de CODINORM pour saisir le Comité Exécutif de Certification (assurant le rôle de Comité de Préservation de l'Impartialité).

Après réception de l'appel, le DG invite le Comité Exécutif de Certification 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 CEC.

4.4. Réunion du Comité Exécutif de Certification

Au début de la réunion, les membres du comité CEC 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 de CODINORM entérine la décision du Comité Exécutif de Certification.

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 recours font ressortir des dysfonctionnements/erreurs de la part de CODINORM ou ses sous-traitants, le DCP doit assurer la mise en œuvre d'actions correctives pour éviter que le problème ne se répète.

4.7. Information du Comité Exécutif de Certification

 Côte d'Ivoire / Normalisation	PROCEDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET APPELS	Code : CERT P2 Version 1 Page 6 sur 9
Direction Certification		

Toutes les contestations sont portées à la connaissance du Comité de Préservation de l'Impartialité (assuré par le Comité Exécutif de Certification) lors de sa prochaine réunion.

5. Plaintes (réclamations)

5.1. Réception et enregistrement d'une plainte

La plainte est reçue directement à CODINORM ou à travers les fiches d'évaluation de la certification de CODINORM, elle est enregistrée sur le « Registre des réclamations ».

Une description est portée par le RMQ sur la fiche de non conformité et d'actions correctives de CODINORM.

Une analyse initiale est effectuée afin de confirmer si la réclamation est recevable et est liée aux activités de certification de CODINORM.

Le registre des réclamations 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 DCP pour l'examiner et proposer une action corrective. L'action corrective doit être par la suite transmise au DG pour approbation.

5.2.1. Cas d'une réclamation contre la Direction de la Certification de CODINORM

Le DCP propose un plan d'action sur le formulaire CERT F56 pour le traitement de la réclamation 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 initie une réunion du Comité Exécutif de Certification CEC dans les 30 jours ouvrables à partir de la réception de la

 Côte d'Ivoire / Normalisation	PROCEDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET APPELS	Code : CERT P2 Version 1
Direction Certification		Page 7 sur 9

dernière notification du plaignant. Lors de cette réunion, le comité peut entendre le plaignant en respectant la confidentialité.

Sur avis du Comité Exécutif de Certification, 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 DCP écrit au client et lui demande de répondre dans un délai de 15 jours.

Le DCP en collaboration avec le RD 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, et d'éviter la répétition du problème. Le DCP 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 RD communique le dossier de réclamation à l'auditeur/inspecteur et lui demande d'examiner sur place l'état d'avancement dans les actions correctives.

En cas de réclamations répétées, le DCP 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 DCP écrit au client et lui demande de répondre dans un délai de 15 jours.

Si la réclamation est grave, le DCP (en collaboration avec le RD) organise une mission de surveillance spéciale :

- 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.

 Côte d'Ivoire / Normalisation	PROCEDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET APPELS	Code : CERT P2
Direction Certification		Version 1 Page 8 sur 9

Si le produit s'avère non-conforme, les dispositions du programme de certification et de la procédure CERT P1, 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.

5.3. Information du Comité Exécutif de Certification

Toutes les plaintes sont portées à la connaissance du Comité de Préservation de l'Impartialité (assuré par le Comité Exécutif de Certification) lors de sa prochaine réunion.

 Côte d'Ivoire / Normalisation	PROCEDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET APPELS	Code : CERT P2 Version 1 Page 9 sur 9
Direction Certification		

Annexes

Annexe 1 : Historique des modifications

Version	DATE	NATURE DE LA MODIFICATION	PAGES
1		Création	