



## PROCEDURE DES RECLAMATIONS & PLAINTES

### Description des révisions

N° DE REVISION	DATE D'EDITION	COMMENTAIRES		
0	12/01/2008	Création du document		
1	14/04/2016	REF ISO 17021.1.2015		
2	05/09/2018	Changement juridique		
3	12/01/2021	Annulation de la fonction de DG		

	REDACTEUR	VERIFICATEUR	APPROBATEUR
NOM	P DUPONCHEL	T BIJAOUI	R ADJEL
DATE	12/01/2021	12/01/2021	12/01/2021
VISA			

## SOMMAIRE

<b>1</b>	<b>OBJET</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>DEFINITIONS ET ABREVIATIONS</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>SYSTEME DE REFERENCE</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>PRINCIPE DE LA PROCEDURE</b>	<b>3</b>
<b>4.1</b>	<b>Généralités</b>	<b>3</b>
<b>4.2</b>	<b>Synoptique de la procédure</b>	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>DOCUMENTS ET ENREGISTREMENTS</b>	<b>5</b>



## **1 OBJET**

Cette procédure a pour objet de définir le traitement et la gestion des réclamations et plaintes portées par écrit à la connaissance de Polycert.

## **2 DEFINITIONS ET ABREVIATIONS**

**Réclamation** : Une réclamation est l'expression d'une insatisfaction (ou la manifestation d'un mécontentement) qu'un client impute à l'organisme de Certification et dont il demande la prise en compte.

**Plainte** : Expression d'insatisfaction émise par toute personne auprès d'un organisme de Certification et relative aux opérations de l'entreprise qui est certifiée.

**Plainte fondée** : Une plainte est considérée comme fondée lorsque le traitement met en évidence un défaut d'application des procédures de Polycert ou de l'entreprise certifiée.

## **3 SYSTEME DE REFERENCE**

Chapitre 9.8 De la norme 17021.1.2015

## **4 PRINCIPE DE LA PROCEDURE**

### **4.1 Généralités**

Les réclamations / plaintes peuvent porter sur :

- L'évaluation du Certifié ou du candidat à la Certification.
- Une contestation d'une décision du Comité
- Une action de Polycert
- L'un de nos certifiés

### **4.2 Synoptique de la procédure**

cf : Logigramme

Le processus de traitement des réclamations est le même pour le traitement des plaintes.



Qui ?

Secrétariat

RC

RC

Secrétariat

RC

COMMENT ?

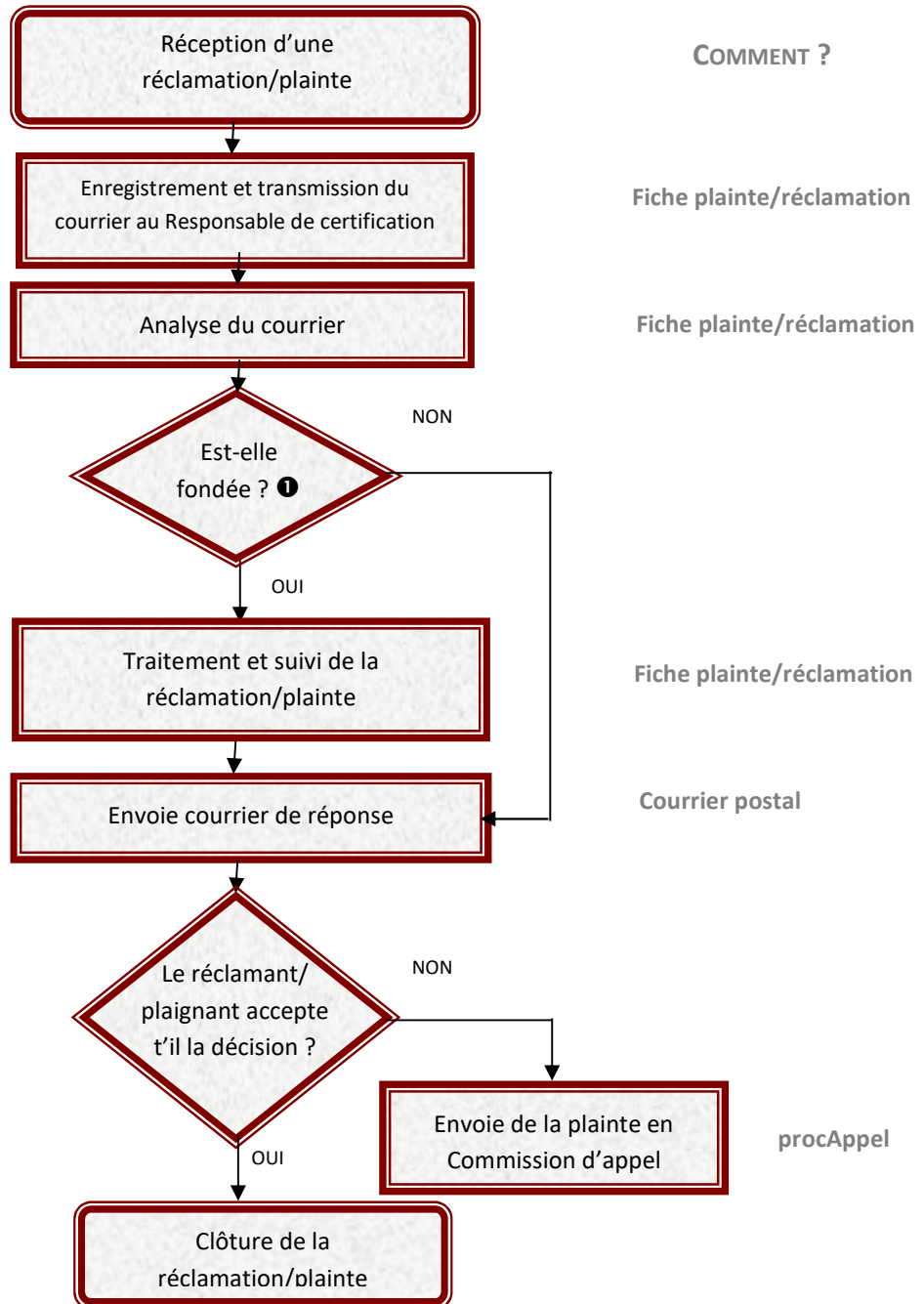
Fiche plainte/réclamation

Fiche plainte/réclamation




Fiche plainte/réclamation

Courrier postal

procAppel



❶ : = La réclamation / plainte est recevable si :

-  Elle nous parvient sous 90 jours après l'audit ou la session d'examen.
-  Elle nous parvient sous 30 jours après la décision du Comité
-  Elle est justifiée techniquement et qu'elle rentre dans la portée du certificat.



## 5 DOCUMENTS ET ENREGISTREMENTS

Type	Référence	Objet
Document support	RéclamPlainteEnt	Fiche de suivi et traitement d'une plainte ou réclamation d'une entreprise
Document support	RéclamPlainteAud	Fiche de suivi et traitement d'une plainte ou réclamation d'un auditeur