

PROCEDURE DES RECLAMATIONS & PLAINTES

Description des révisions

N° DE REVISION	DATE D'EDITION	COMMENTAIRES
0	15/05/2022	Création du document

	REDACTEUR	VERIFICATEUR	APPROBATEUR
NOM	A BENAMMAR	R ADJEL	R ADJEL
DATE	15/05/2022	15/05/2022	15/05/2022
VISA			

SOMMAIRE

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

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 ADJEL Certification.

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 ADJEL Certification 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

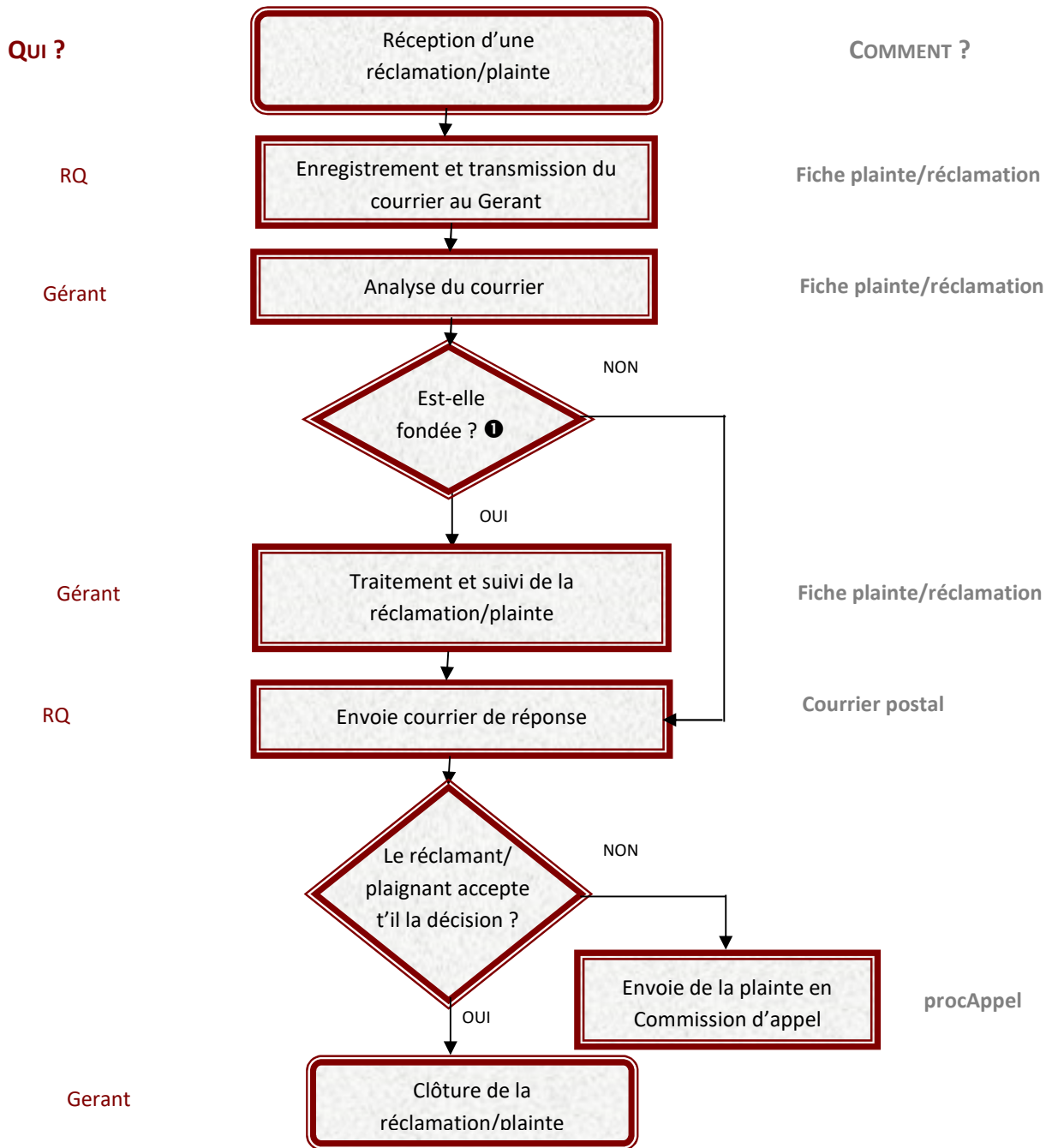
Les réclamations / plaintes peuvent porter sur :

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



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.

La plainte est examinée par une personne non impliquée dans l'objet de la plainte.

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