

<b>PROCEDURE GENERALE</b>	
<b>RECLAMATIONS</b>	

## PROCEDURE GENERALE

### PG 028

### RECLAMATIONS

Date	Indice	Nature de l'évolution
Juin 2008	0	Refonte en conformité avec la norme ISO 17021 (novembre 2006)
Octobre 2010	1	Changement logo et adresse
Octobre 2014	2	Intégration du Comité d'Impartialité (toute la procédure est impactée)

Rédacteur	Approbateur
Date :	Date :
Visa :	Visa :

*Ce document est la propriété du département Certification de la Société AB Certification. Toute reproduction intégrale ou partielle par quel que procédé que ce soit, ainsi que la divulgation des informations contenues dans ce document, sont interdites sans accord préalable d'AB. Ne sont autorisées aux termes des alinéas 2 et 3 de l'article 41 de la loi du 11 mars 1957 sur la propriété littéraire et artistique, que « les copies ou reproductions strictement réservées à usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective », d'une part, et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration. Cette représentation ou reproduction constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et suivants du code pénal.*

## 1 DEFINITIONS ET ABREVIATIONS

Les réclamations regroupent les plaintes et les appels.

Une *plainte* est l'expression d'une insatisfaction émise:

- par le Client auprès d'AB CERTIFICATION, relative aux opérations de ce dernier ;
- par un tiers auprès d'AB CERTIFICATION, relative aux opérations du Client.

Un *appel* est l'expression d'une insatisfaction ou la manifestation d'un mécontentement de la part du Client en rapport avec une décision de certification émise par AB CERTIFICATION, et jugée défavorable.

## 2 PRINCIPE DE LA PROCEDURE

### 2.1 Généralités :

Les plaintes et les appels peuvent porter sur :

- ☞ L'évaluation du Certifié ou du candidat à la Certification ;
- ☞ Une contestation d'une décision de certification ;
- ☞ Une action d'AB Certification;
- ☞ Une plainte/ un appel à l'encontre d'un de nos Certifiés ;
- ☞ Une réclamation de la part d'un de nos Certifiés.

### 2.2 Traitement des appels et des plaintes

Le processus de traitement des appels est similaire à celui des plaintes.  
(Cf : Logigramme p.3)

## 3 DOCUMENTS SUPPORT ET ENREGISTREMENTS

Formulaire	Titre
028 DS 01	Fiche de réclamation
028 DS 02	Liste des réclamations

**QUI**

**COMMENT**

Réception d'une réclamation

Personnel AB C.

Fax / Courrier / Téléphone  
Compte-rendu téléphonique

**PROCEDURE GENERALE**

Transmission au R.Q.

Personnel ABC.

**RECLAMATIONS**



Responsable Qualité  
Direction

La réclamation est-elle recevable ?  
**NON**

Analyse de la réclamation

Personnel AB C.

Annnonce de la décision (Enregistrement)  
**OUI**

Courrier

Responsable Qualité /  
Direction  
*Suivant que l'un ou l'autre des membres soit impliqué*

Ouverture d'une fiche de réclamation et accusé de réception  
028-DS01

Personnel AB C.  
*Intervient de celui ayant réalisé les audits / ayant pris les décisions de certification*

Recherche d'informations complémentaires si nécessaire.  
Tel / Fax / Courrier / de vive-voix et résultats précédents (appels)

Responsable Qualité /  
Personnel Cadre

Rapport d'avancement au réclamant  
Courrier (enregistrement)

Auditeurs  
Responsable Qualité  
Personnel cadre d'AB C.

Actions complémentaires éventuelles  
Passage en Comité / Avis du prochain auditeur

Responsable Qualité /  
Personnel cadre AB C.  
*Autre que les personnes impliquées par l'objet de la réclamation*

Actions menées par AB Certification et annonce de la décision finale au réclamant  
Délai 30 JOURS

Le Réclamant

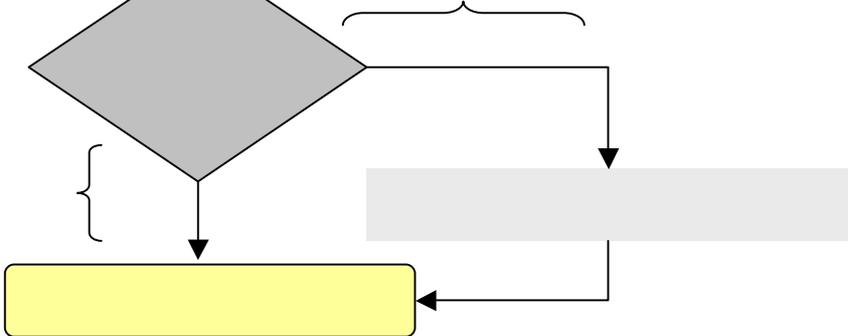
Le réclamant accepte-t-il la décision?  
**NON**

Comité d'Impartialité

Délai 15 JOURS  
**OUI**  
Comité d'Impartialité (ABC 107)

Responsable Qualité

Clôture de la réclamation



**LEGENDE**

❶ Dans le cas où le personnel d'AB Certification réceptionne la réclamation par téléphone, un compte-rendu téléphonique est préparé. AB Certification sollicite du réclamant une confirmation écrite de sa réclamation qui sera jointe à la fiche de réclamation initialement élaborée.

❷ La réclamation est jugée recevable si :

1. Elle provient du certifié et
  - 📄 Nous parvient sous 90 jours suivant l'audit ;
  - 📄 Nous parvient sous 30 jours suivant la décision du Comité ;
  - 📄 est justifiée techniquement et incluse dans le champ du certificat.
2. Elle provient d'un client du certifié ou d'un organisme officiel (dans la limite de validité du certificat).

❸ Pour une réclamation concernant un auditeur, la fiche de réclamation 028 DS 01 est classée dans le dossier de l'auditeur, une fois la réclamation avérée et clôturée.

❹ Si nécessaire, AB Certification peut demander au réclamant un supplément de preuves et / ou des informations complémentaires. Il en va de même pour la personne concernée par la réclamation.

❺ Après l'annonce de la décision (par une autre personne que celle ayant enregistré la plainte) le réclamant a 15 jours pour contester la décision. Au bout de ces 15 jours, si le réclamant ne se manifeste pas, AB Certification considère que sa décision a été acceptée.

**(1) et (2)**

Dans un premier temps, si le réclamant n'accepte pas la décision concernant le traitement de sa réclamation, il peut faire usage de la procédure de réclamation sous 30 jours. Le rejet de la dernière décision est examiné par le Comité d'impartialité.

Si la décision du Comité d'Impartialité n'est toujours pas acceptée, le réclamant peut, dans ce cas, saisir les tribunaux compétents (*cf. art. 17 Conditions générales du contrat de certification*). Les informations recueillies et les courriers échangés avec le réclamant font l'objet d'enregistrements.

**CAS PARTICULIER :**

Toutes les réclamations concernant la certification de la Visite Médicale sont transmises à la H.A.S., dans l'anonymat. Il ne s'agit pas pour la H.A.S. de disposer d'une information nominative, mais de disposer d'une information unitaire pour être à même de faire évoluer le système de manière satisfaisante. L'ensemble des réclamations sont reprises lors du retour semestriel d'informations transmis à la H.A.S.

**ACCESSIBILITE DES PRESENTES CONDITIONS**

Les présentes conditions décrivant le traitement des réclamations (plaintes ou appels) seront mises à disposition du public dès la refonte prochaine du site internet d'AB Certification [www.abcertification.fr](http://www.abcertification.fr). Se reporter également aux conditions générales du contrat Client Art. §6.5 Réclamations.