

PROCEDURE GENERALE	
TRAITEMENT DES RECLAMATIONS : PLAINTES ET APPELS	

PROCEDURE GENERALE

ABC 028

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS : PLAINTES ET APPELS

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)
Juin 2021	3	Modification des références aux paragraphes des Conditions Générales de Vente
Février 2023	4	Intégration 17020
Mars 2023	5	Précision réclamations
Octobre 2023	6	Clarification des définitions suivant les normes
Septembre 2024	7	Intégration Spécificités HAS
Avril 2025	8	Intégration des exigences de l'arrêté du 31 mai 2023 portant diverses mesures en matière de certification qualité des organismes de formation, en particulier la mise en place d'une procédure contradictoire. Toutefois, la modification concerne l'ensemble des clients d'AB Certification.
Novembre 2025	9	Intégration des activités d'inspection (17020)
Février 2026	10	Précisions sur les conditions de recevabilité d'une réclamation Retirer référence VM
Septembre 2026	11	Corriger les incohérences relatives aux modalités prévues en cas de rejet de la décision d'AB Certification prise à l'issue de la réclamation. L'envoi du rapport d'avancement au réclamant n'est nécessaire que lorsque le délai de traitement de la réclamation nécessite plus de deux semaines.

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

17021-1, 17065 et 17020 :

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 émise par AB CERTIFICATION, et jugée défavorable.

La **procédure contradictoire** garantit aux clients que la certification ne pourra ni leur être refusée ni retirée sans qu'ils aient eu la possibilité de s'exprimer. Il assure à chaque partie le droit de prendre connaissance des arguments de fait, et de droit à partir desquels se fondera la décision de refus ou de retrait, et de pouvoir y répondre et s'expliquer.

Pour la 17020, ESSMS : La gestion des signalements de non-conformité (CDC HAS)

Lorsqu'un signalement est adressé à la HAS par un ESSMS ou une autorité de tarification et de contrôle, la HAS saisit AB Certification de toute demande de précisions ou d'éclaircissements sur les éléments portés à sa connaissance. AB Certification doit répondre à la HAS sous trente jours.

2 PRINCIPE DE LA PROCEDURE DE RECLAMATION

2.1 Généralités :

Les plaintes et les appels peuvent porter sur :

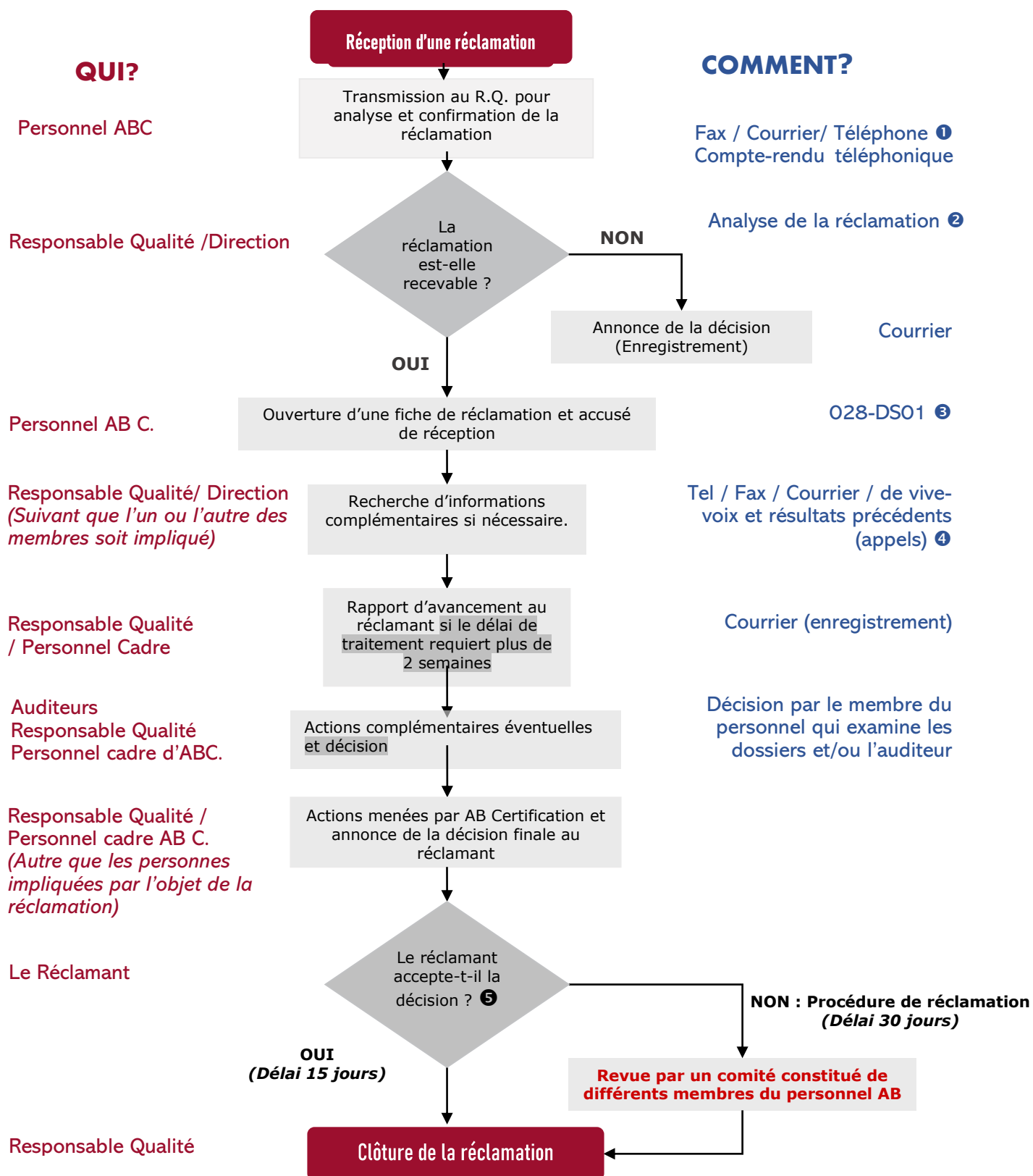
- ✓ L'évaluation du Certifié ou du candidat à la Certification ou à l'évaluation dans le cadre du ESSMS ;
- ✓ Une contestation d'une décision de certification ou de cotation dans le cadre de l'évaluation ESSMS ;
- ✓ Une action d'AB Certification ;
- ✓ Une plainte/ un appel à l'encontre d'un de nos Certifiés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

2.2 Traitement des appels et des plaintes

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

PROCEDURE GENERALE

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS : PLAINTES ET APPELS



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 ou de l'évalué et
 - ✓ Nous parvient sous 90 jours suivant l'audit/l'évaluation ;
 - ✓ Nous parvient sous 30 jours suivant la décision du Comité de certification ;
 - ✓ est justifiée techniquement et incluse dans le champ du certificat.
2. Elle provient d'un client du certifié/de l'évalué ou d'un organisme officiel (dans la limite de validité du certificat).
3. En cas de plainte émanant d'un tiers, relative aux opérations d'un client certifié, le plaignant doit avoir préalablement adressé une réclamation au client certifié concerné. La plainte ne peut être déposée auprès d'AB que si le traitement apporté est jugé insatisfaisant par le plaignant. La version électronique fait foi.

❸ Pour une réclamation concernant un auditeur/ un évaluateur, la fiche de réclamation 028 DS 01 est classée dans le dossier de l'auditeur/ évaluateur concerné, 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.

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 un comité constitué de différents membres du personnel AB.

Si la décision dudit comité n'est toujours pas acceptée, le réclamant peut, dans ce cas, saisir les tribunaux compétents (cf. art. 6.6 et 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 relatives à la certification IP 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) sont mises à disposition du public du site internet d'AB Certification www.abcertification.fr. Se reporter également aux conditions générales du contrat Client Art. §6.6 Réclamations.

3 PRINCIPE DE LA PROCEDURE CONTRADICTOIRE (17065 et 17021-1)

❶ Une procédure contradictoire doit être mise en place par AB Certification dans les hypothèses suivantes:

- Lorsque le refus de la certification est décidé par AB Certification à la suite d'une fausse déclaration parmi les éléments transmis à AB Certification ou lors de l'audit ;
- Lorsque le retrait de la certification est prononcé par AB Certification du fait d'une fausse déclaration pour l'obtention de ladite certification.

❷ Les modalités de la procédure contradictoire sont les suivantes:

Avant toute décision de refus ou de retrait de certification, AB Certification porte à la connaissance du client, par lettre recommandée avec accusé de réception, son intention de lui refuser ou lui retirer la certification.

Ce courrier doit préciser :

- les motifs de la décision;
- le fait que le client puisse exprimer, dans un délai de huit jours, des observations écrites et, le cas échéant, sur sa demande, des observations orales en se faisant assister ou représenter par un mandataire de son choix. En l'absence de réponse du client dans le délai prévu, la procédure est réputée contradictoire.

En cas de désaccord persistant, AB Certification prononce, de manière motivée, et par lettre recommandée avec accusé de réception, le refus ou le retrait de la certification.

Le retrait de la certification entraîne automatiquement le retrait :

- des contreparties octroyées ;
- de la certification, le cas échéant.

Document Support	Titre
028 DS 01	Fiche de réclamation