



Procédure de maitrise des plaintes et des appels



Table des matières

1. Objet	3
2. Domaine d'application	3
3. Modalités d'application	3
4. Définitions	3
5. Processus de traitement d'une réclamation	4
5.1 Réception de la réclamation	4
5.2 Détermination de la recevabilité et du niveau de gravité de la réclamation	4
5.3 Analyse et résolution de la réclamation	5
5.4 Communication sur la réclamation	5



1. Objet

Cette procédure décrit le traitement et la gestion des plaintes et des appels portées par écrit à la connaissance de Audit des Normes Internationales

2. Domaine d'application

Ce document s'applique à l'ensemble de l'organisation de Audit des Normes Internationales

3. Modalités d'application

Ce document est applicable à compter du **09/12/2024**

4. Définitions

Réclamant : personne, organisme ou ses représentants qui formulent une plainte ou un appel

Plainte : insatisfaction provenant d'un tiers de l'organisme de certification. La plainte peut concerner un client ou de Audit des Normes Internationales

Appel : insatisfaction d'un client certifié ou en cours de certification concernant un désaccord avec une décision de Audit des Normes Internationales concernant une décision de certification, une non-conformité, un changement de périmètre, un audit complémentaire, etc.

Le mot réclamation regroupe les termes plaintes et appels dans la suite de la procédure

5. Processus de traitement d'une réclamation

	Étapes	Actions
1	Réception	Ouverture d'une réclamation uniquement si elle est formulée par écrit.
2	Accusé de réception	Par email ou par courrier.
3	Évaluation de la réclamation	Évaluation de la réclamation pour déterminer sa recevabilité Suivant la gravité et la complexité, décider éventuellement d'une action rapide
4	Analyse approfondie	Examen de toutes les pièces et de toutes les données. Si besoin recherche d'informations complémentaires
5	Résolution	Proposition d'action et/ou décision
6	Communication de la décision	Information auprès du réclamant Information du personnel
7	Clôture de la réclamation	Mise en œuvre de la solution et suivi jusqu'au terme Enregistrement final

5.1 Réception de la réclamation

Le réclamant dispose de nombreux moyens pour déposer une réclamation :

- Le réclamant peut appeler Audit des Normes Internationales sur le numéro de téléphone 01 30 10 02 11 ou à l'adresse email contact@ani-certifications.com. Il lui sera alors indiqué les modalités de dépôt d'une réclamation.

5.2 Détermination de la recevabilité et du niveau de gravité de la réclamation

La première action concernant une réclamation est l'évaluation de la recevabilité et du niveau de gravité.

Une réclamation est jugée recevable si :

- Les faits datent de moins de deux mois à la date de réception de la réclamation
- Les faits concernent une prestation de Audit des Normes Internationales, ses processus et son personnel (sous-traitants compris)
- Les faits correspondent à la portée du certificat délivrée par Audit des Normes Internationales lorsqu'il s'agit d'un client
- Les faits correspondent aux exigences du référentiel de certification du client certifié ou vérifié par Audit des Normes Internationales

Un accusé réception est envoyé au réclamant indiquant la recevabilité ou la non-recevabilité de la réclamation ainsi que les justifications nécessaires.



5.3 Analyse et résolution de la réclamation

Le personnel de Audit des Normes Internationales est sensibilisé à la détection des réclamations.

La Présidente de Audit des Normes Internationales désigne pour le traitement de la réclamation une personne qui n'a pas été impliquée dans le processus de certification lié à la réclamation.

Si la Présidente est impliquée dans le processus de certification lié à la réclamation, c'est le Responsable Qualité qui traite la réclamation.

La plus grande confidentialité sera mise en place afin de ne pas divulguer des informations sensibles ou à caractère personnel du réclamant sans son consentement.

Chaque réclamation sera traitée dans le plan d'amélioration qualité « [TRAM QUAL 05 plan d'amélioration qualité](#) » de manière équitable et objective tout au long du processus de traitement.

Audit des Normes Internationales s'engage à traiter la réclamation sous un mois maximum à partir de sa date de réception.

5.4 Communication sur la réclamation

Audit des Normes Internationales informera le réclamant de la décision prise suite à la réclamation.

Si le réclamant ne répond pas à la proposition ou à la décision sous 15 jours, la réclamation est considérée comme clause.

Le client peut émettre une contestation et faire appel de la décision une seule fois.

Dans ce cas de figure, c'est le comité d'impartialité qui sera saisi par l'intermédiaire de la Présidente de Audit des Normes Internationales. Cette dernière est chargée de transmettre tous les documents nécessaires au comité, d'exposer la problématique, de faire la synthèse de réponse et d'informer le client.

Le comité dispose d'un mois pour traiter et répondre à l'appel du client.