



MERITCERT Procédure Qualité

N°	PQ/06
Révision N°	03
Date	03-10-2023

Procédure

Pour

Recevoir, évaluer et prendre des décisions sur les plaintes

Copie vérifiée n°

Diffusée à :

Diffusée par :

RMQ

Détails des révisions

Rév N°	Diffusée le	Détails des modifications / révisions	Raisons des modifications
01	10-10-2022	Première version	Implémentation selon ISO/IEC 17024
02	28-04-2023	Deuxième version	Audit préliminaire d'accréditation
03	03-10-2023	Troisième version	Audit accréditation : traitement de la NC 17 : revue de la procédure

Etablie par

Approuvée par

Signature

Page

RMQ

Directeur Général

1 sur 4

	MERITCERT Procédure Qualité	N°	PQ/06
		Révision N°	03
		Date	03-10-2023

1.0 Objectif

L'objectif de cette procédure est de définir les étapes et les responsabilités pour le traitement des plaintes liées aux activités de certification, garantissant ainsi leur gestion efficace et équitable, tout en respectant les exigences de la norme ISO/IEC 17024.

2.0 Périmètre d'application

2.1 Cette procédure couvre toutes les plaintes reçues par l'organisme par écrit et par n'importe quel moyen (email, lettre recommandée, via le site web,..)

2.2 **Définition des plaintes** : Une plainte est une expression formelle d'insatisfaction ou de préoccupation formulée par une partie prenante de l'organisme de certification concernant les processus de certification ou le comportement de l'organisme.

3.0 Responsabilités

3.1 Le DG est responsable des différentes étapes du processus de réception, traitement et clôture des plaintes.

4.0 Description des Activités

4.1 Réception de la plainte

4.1.1 Les plaintes sont soumises par écrit à l'organisme de certification, en indiquant clairement la nature de la plainte, les preuves à l'appui, ainsi que les coordonnées du plaignant. Un formulaire de plainte (F/SC/15-1) est mis à disposition des parties prenantes.

Les plaintes doivent indiquer clairement la nature de la plainte, les raisons de l'insatisfaction et être accompagnées de preuves pertinentes à l'appui.


4.1.2 La plainte reçue par quelque moyen ou par qui que ce soit sont d'abord consignés dans le procès-verbal de plainte (F/SC/03-1) avec les détails de ;

- Numéro de série,
- Mode de réception,
- Reçu par,
- Le plaignant : demandeur, candidat, personne certifiée / partie intéressée,
- Description de la plainte,
- Référence du dispositif de certification contre lequel la plainte est soulevée avec la référence du demandeur, du candidat, de la personne certifiée.

4.1.3 Après réception de la plainte, l'organisme répond au plaignant pour réception de la plainte et l'informe des étapes et du délai requis pour traiter la plainte.

4.1.4 Une évaluation initiale de la plainte sera réalisée pour déterminer sa validité et sa pertinence par rapport aux activités de certification. L'organisme de certification répond au plaignant de la suite donnée à sa plainte : acceptation et ouverture d'une enquête ou refus avec présentation des arguments.

4.1.5 Le rapport de plainte du demandeur, du candidat, de la personne certifiée / de la partie intéressée (F/SC/03-1) est remis au Directeur Général pour désigner les personnes habilitées à évaluer la plainte.

Etablie par	Approuvée par	Signature	Page
RMQ	Directeur Général		2 sur 4

	MERITCERT Procédure Qualité	N°	PQ/06
		Révision N°	03
		Date	03-10-2023

4.2 Évaluation de la plainte

- 4.2.1 Le Directeur Général examine la plainte et son motif et ordonne la formation d'un Comité de gestion de la plainte, qui sera composé de personnes qualifiées et impartiales, qui ne sont pas impliquées dans la situation faisant l'objet de la plainte. En cas de besoin, des personnes externes à l'organisme de certification seront sollicitées pour faire partie du Comité de gestion de la plainte.
- 4.2.2 Le Comité de gestion de la plainte procède à l'évaluation en enquêtant auprès des parties prenantes et en analysant les faits et les documents, s'appuyant sur les preuves et arguments présentées et les procédures de l'organisme de certification.
- 4.2.3 Le délai de traitement de la plainte au premier niveau est de 20 jours ouvrables, à partir de la date de réception de la plainte par écrit.

4.3 Décision sur plainte


- 4.3.1 Le comité de gestion de la plainte prend une décision impartiale basée sur les preuves présentées et en conformité avec les procédures de certification.
- 4.3.2 La décision sur la plainte sera notifiée par écrit au plaignant, en indiquant les raisons de la décision.
- 4.3.3 En cas de décision favorable à la plainte, l'organisme de certification prendra les mesures nécessaires pour corriger la situation, y compris la réévaluation de la certification si nécessaire.
- 4.3.4 Toutes les plaintes reçues par l'organisme sont clôturées dans les 30 jours suivant la réception de la plainte. Le Directeur Général est autorisé à clôturer une plainte.
- 4.3.5 Toutes les décisions sur les plaintes et les actions correctives prises seront enregistrées et suivies conformément aux procédures de gestion des plaintes.
- 4.3.6 Si la décision au premier recours est rejetée par le plaignant, l'arbitrage constitue le deuxième recours. Chacune des parties, en l'occurrence le plaignant et l'organisme de certification choisit un arbitre qui vont analyser les causes et les conséquences afin de trouver une solution. Si les deux arbitres n'arrivent pas à trouver une solution commune, un troisième arbitre est choisi en commun accord par les deux parties pour trancher. Dans le cas où le recours à l'arbitrage n'aboutit pas, un troisième recours par voie de tribunaux est initié.
- 4.3.7 Dans tous les cas de figure, le plaignant est mis en demeure de la clôture de la plainte et de l'issue de celle-ci. La décision sur la plainte est prise par le Directeur Général et transmise au plaignant.
- 4.4 Le DG surveille l'efficacité des actions correctives et préventives en examinant les résultats pendant une période appropriée au cas par cas.
- 4.5 Si des modifications majeures dans l'un des documents pertinents sont nécessaires par le biais d'une action corrective et préventive ou d'une plainte, cela se fait conformément à la procédure de contrôle des documents et les enregistrements sont conservés.

5.0 Références

- 5.1 PQ/07 Procédure de contrôle des documents et des données.


6.0 Pièces jointes Néant

7.0 Formulaires / Annexes

Etablie par	Approuvée par	Signature	Page
RMQ	Directeur Général		3 sur 4

	MERITCERT Procédure Qualité	N°	PQ/06
		Révision N°	03
		Date	03-10-2023

- 7.1 F/SC/03-1 Rapport de plainte
- 7.2 F/SC/15-1 Formulaire de plainte

Etablie par	Approuvée par	Signature	Page
RMQ	Directeur Général		4 sur 4