



Traitement des plaintes et réclamations

Réf : Q010 Version : 9 Nombre de pages : 6

Nom du fichier : Q010_I_V9.0_Traitement des plaintes et reclamations.docx

Sommaire

1. Objet.....	5
2. Traitement des plaintes et réclamations	5
2.1. Réception et validation.....	5
2.2. Plaintes	5
2.3. Réclamations	6
2.4. Suivi des plaintes et réclamations.....	6

Suivi des modifications

Date	Version	Rédigé par	Origine de l'évolution et validation
12/12/05	V1.0	Virginie COLLINEAU Responsable certification	Création du document
31/03/06	V2.0	Armelle Trotin Présidente	Modification du cartouche de validation suite à décision de supprimer les signatures manuscrites (voir Q008 : gestion de la documentation et des enregistrements). Prise en compte des remarques de l'audit interne « revue documentaire » du 27 mars 2006.
15/05/06	V2.2	Armelle Trotin Présidente	Prise en compte des remarques de l'audit COFRAC. Suppression de la notion d'appel et de plainte traitée en tant que recours dans les règlements de certification. Développement de la notion de contestation telle que définie dans la norme ISO 17021.
16/02/07	V2.3	Céline Malidor Responsable qualité	Refonte du document par rapport aux définitions données dans la norme ISO 17021- Prise en compte des modifications apportées par A.Trotin
30/03/07	V3.0		Validé par Armelle Trotin
	V3.1	Céline Malidor Responsable qualité	Mise en conformité avec les normes ISO/IEC 17021 et ISO/IEC 17024, emploient les termes de « plaintes et réclamations ».
15/05/07	V4.0		Validé par Armelle Trotin
04/04/08	V5.0	Céline Malidor Responsable qualité	Mise en conformité avec l'ISO 17021
	V5.0		Soumis pour avis au comité de certification le 22 février 2008. Prise en compte des commentaires du comité le 4 avril 2008. Validé par Armelle Trotin.
05/02/10	V5.1	Eva Tourneur /Céline Malidor RQ	Mises à jour du pied de page suite au changement d'adresse du siège de LSTI et de la mise en place de la base de données LSTI
05/02/10	V6.0		Validation par AT
30/06/11	V6.1	Eva Tourneur RQ	Suite à la validation des RC, correction du mode de transmission des réclamations et adaptation des responsabilité suite aux évolutions de l'organisation
18/09/12	V6.2	Eva Tourneur RQ	Mise à jour 17021 : 2011
18/04/13	V6.3	Eva Tourneur RQ	Mise en conformité 45011 : 1998
	V7.0		Validation du CC suite à la réunion du 16 mai 2013
05/08/13	V7.1	Eva Tourneur RQ	Modification Mineure suite à la mise en conformité 17065 : 2012
12/02/14	V7.2	Eva Tourneur RQ	Information au plaignant de l'état d'avancement de son dossier
26/01/15	V8.0		Changement d'adresse du siège de LSTI Validée par Armelle Trotin

23/12/15	V8.1	Eva Tourneur RQ	Reformulation du processus de collecte des plaintes et réclamations.
29/06/16	V8.2	Eva Tourneur RQ	Référence à la 17021-1
08/02/22	V8.3	Manon Mix Chargée de communication	Mise à jour graphique
16/01/25	V8.4	Manon Mix Responsable communication	Mise à jour graphique
30/01/2026	V9.0	Anne-Gaëlle ESTRABAUD RQ	Remplacement BDD qualité par Tableau de suivi Amélioration continue, modification comité CC par CPI.

1. Objet

Cette procédure décrit le traitement des contestations au sein de LSTI. On entend respectivement par « plaintes et réclamations » :

- Toute insatisfaction, formulée par un tiers, relative à un client certifié par LSTI (plaintes),
- Toute insatisfaction, formulée par un client certifié, à l'encontre du fonctionnement de LSTI (réclamations).

Références :

- ISO/IEC 17021-1 « Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification de systèmes de management »
- ISO/IEC 17024 « Exigences générales pour les organismes de certification à la certification de personnes. »
- NF EN 17065 « Évaluation de la conformité - Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services »

2. Traitement des plaintes et réclamations

2.1. Réception et validation

Le plaignant doit formuler sa contestation par écrit (mail, courrier) à LSTI, ce dernier en accuse réception dans les meilleurs délais.

Les plaintes et les réclamations sont enregistrées dans le Tableau de suivi Amélioration continue et un dossier sur le serveur est créé où les détails de la contestation sont enregistrés (la fiche DT045 – plaintes et réclamations peut être utilisée si besoin).

La plainte ou la réclamation est consignée par l'interlocuteur qui a reçu la missive. Le responsable Qualité est en charge de leur centralisation. Toute contestation est soumise, dans des délais compatibles avec l'urgence et la gravité estimées par le responsable Qualité, à la Direction de la société qui décide de la conduite à tenir après avoir analysé les causes de cette plainte ou réclamation.

Les personnes concernées par la plainte ou la réclamation ne doivent pas être celles qui répondent à la contestation s'il y a un risque pour l'impartialité des investigations. Les membres du CDP, si la contestation provient du traitement d'une certification de compétence, ou le Président du CPI peuvent être sollicités pour garantir l'impartialité des décisions prises.

Le plaignant est informé tout au long de l'avancement du processus de traitement des plaintes et réclamations (réception, rapport d'avancement et résultats).

2.2. Plaintes

Lorsqu'une plainte est à l'encontre d'un client certifié et que celle-ci s'avère justifiée, l'Organisme concerné par la plainte est averti et LSTI peut conformément aux règlements de certification, entamer une enquête pour vérifier la conformité du système ou service, aux exigences relatives à la certification délivrée. En cas de non-conformité avérée, la certification ou la qualification peut être suspendue voir retirée. Si la plainte est relative à l'usage de la marque, le chapitre des règlements de certification relatif aux règles d'utilisation de la marque est appliqué.

LSTI informe le plaignant de l'évolution du traitement de sa plainte, soit régulièrement dans le cas de corrections ou d'actions correctives nécessitant du temps, soit à la fin du traitement dans le cas de corrections ou d'actions correctives immédiates.

LSTI se réserve le droit de communiquer vis-à-vis des personnes tierces toutes informations non confidentielles relatives aux plaintes. La confidentialité du plaignant est assurée tant que celui-ci le demande.

LSTI se réserve le droit de planifier un audit à préavis court¹ pour vérifier les mesures correctives prises par l'Organisme faisant l'objet de la plainte.

2.3. Réclamations

Lorsqu'une réclamation est relative au fonctionnement de LSTI, elle fait également l'objet d'un enregistrement sur Tableau de suivi Amélioration continue, avec consignation possible des détails dans la fiche (DT045). La réclamation est présentée à la Direction de la société dans les mêmes conditions que les plaintes à l'encontre des clients certifiés. Après analyse de la cause, de la gravité et de la fréquence de la réclamation, une correction et une ou des actions correctives/préventives sont proposées par le responsable du service concerné. Ces actions, après accord du Responsable Qualité, sont alors gérées conformément à la procédure Q019 – Identification et gestion des non conformités.

2.4. Suivi des plaintes et réclamations

Le Responsable Qualité assure la supervision du processus de traitement des plaintes et contestations, depuis leur enregistrement formel jusqu'à leur clôture documentée.

L'instruction et la décision relatives à une plainte ou contestation sont réalisées par une ou plusieurs personnes n'ayant pas été impliquées dans les activités de certification concernées, afin de garantir l'impartialité du processus. Lorsque le Responsable Qualité n'a pas été impliqué dans le dossier concerné, il peut assurer cette fonction. La désignation des personnes en charge relève de la Direction.

Chaque plainte ou contestation fait l'objet d'un enregistrement, d'une analyse, d'une décision motivée et d'une notification formelle au plaignant.

Un bilan consolidé des plaintes et contestations, incluant l'analyse des causes et les actions correctives éventuelles, est présenté en revue de direction. Cette analyse contribue à l'évaluation de l'efficacité du processus de certification et à l'amélioration continue du système de management.

¹ Les audits à préavis courts sont définis dans les règlements de certification.