

SIQOCERT	<b>Note explicative</b> Gestion des plaintes (réclamations)	DC GN 32 – QUA V02	
		Octobre 2019	Page 1 sur 1

Dans le cadre de l'amélioration continue de son système qualité, SIQOCERT dispose de modalités de gestion des plaintes (Réclamations).

On entend par plainte, la manifestation d'un mécontentement d'une personne ou d'une structure par rapport à un produit certifié ou par rapport aux déroulements des activités de l'organisme de contrôle.

Une plainte peut donc émaner :

- D'un consommateur des produits certifiés ou autre utilisateur des produits dont SIQOCERT a la responsabilité du contrôle externe
- d'ODG clients de SIQOCERT, d'opérateurs identifiés, de sous-traitants
- des services officiels de contrôle ou autres autorités compétentes

Une plainte peut porter sur la qualité des produits que l'OC certifie, peut concerner des dysfonctionnements avérés ou des remarques justifiées et argumentées touchant à la qualité des missions réalisées par l'OC.

Une plainte doit être écrite et adressée à SIQOCERT SAS (réception par mail, courrier, fax).

La plainte fondée et avérée, liée aux activités de certification dont SIQOCERT a la responsabilité, est traitée par le Directeur ou le Responsable Qualité de SIQOCERT. La recevabilité de la plainte est dans ce cas formalisée dans les 10 jours ouvrés qui suivent sa réception et accompagnée par l'envoi au plaignant d'un accusé de réception (par mail, courrier, fax) lui confirmant la prise en charge de sa demande dans le cadre de la gestion des réclamations et spécifiant un délai de communication des conclusions. La personne en charge du traitement de la réclamation (non engagée directement dans les activités de certification liée à l'objet de celle-ci) doit collecter et vérifier les informations nécessaires permettant de répondre au demandeur. Les conclusions du traitement de la plainte sont transmises à ce dernier dans les 10 jours ouvrés qui suivent l'acceptabilité de la demande. La réponse de l'OC est envoyée par mail ou lettre simple ou lettre suivie ou LRAR selon la nature de la plainte et selon les mesures potentiellement décidées pour donner suite à celle-ci.

Les plaintes émanant des services officiels de contrôle ou autres autorités compétentes, sont remises et traitées par le directeur de SIQOCERT. Celui-ci traite la réclamation reçue selon les exigences dues à ses responsabilités et élabore la réponse qu'il adresse au destinataire concerné. Si une action doit être mise en place dans un service de SIQOCERT pour faire suite à la plainte, le directeur est en charge d'informer les salariés du service concerné et donne les instructions nécessaires.

Toute plainte émanant d'un utilisateur du produit (qui ne serait pas reconnu comme « opérateur » pour ce produit) est transmise en copie à l'ODG concerné. L'ODG gère le courrier transmis selon ses procédures internes.

## SIQOCERT

●132/134 Route de Dijon 21200 BEAUNE Tél. 03 80 25 09 50 – Fax. 03 80 24 63 23 - Email : beaune@siqocert.fr

●210 Boulevard Vermorel – CS70260 – 69659 Villefranche sur Saône CEDEX Tel. 04.74.02.22.60 Fax. 04.74.02.22.69 E-mail : villefranche@siqocert.fr