

|          |  |                    |              |
|----------|--|--------------------|--------------|
| SIQOCERT | <b>Note explicative</b><br>Gestion des plaintes (réclamations) | DC GN 32 – QUA V01 |              |
|          |  | Février 2015       | Page 1 sur 2 |

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 concerner des dysfonctionnements avérés, des remarques ou observations, dans la réalisation des missions de l'OC ou peut porter sur la qualité des produits qu'il certifie.

**Une plainte doit être écrite et adressée à SIQOCERT SAS** (réception par mail, fax, courrier – aux coordonnées figurant en bas de page),

La plainte reçue est remise au Directeur\* ou au Responsable Qualité de SIQOCERT qui est en charge d'en accuser réception et confirmer (ou infirmer) au plaignant si la plainte est liée aux activités de certification dont SIQOCERT a la responsabilité et si de ce fait, si elle est recevable ou non.

Toute plainte reçue est enregistrée dans le registre informatisé des plaintes.

Si la plainte est recevable, elle est traitée par le directeur ou le responsable qualité (la personne traitant la plainte n'étant pas engagée directement dans les activités de certification liée à l'objet de la plainte. *Par exemple si la plainte est liée à un contrôle, elle ne peut être traitée par le directeur ou le responsable qualité si ces derniers ont réalisé le contrôle concerné*)

La personne en charge du traitement de la plainte collecte et vérifie les informations nécessaires à l'aboutissement d'une décision.

Cette décision – incluant les potentielles mesures consécutives qui s'imposent - doit être communiquée au plaignant (par courrier ou mail) dans les 15 jours qui suivent l'acceptabilité de la plainte.

Le document original reçu pour réclamation est conservé par le service qualité avec une copie de la réponse transmise.

Toute mesure consécutive à une plainte (informations et mise en place de dispositions à destination du service concerné) est gérée par le directeur ou le responsable qualité selon leurs responsabilités respectives.

\*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.

## 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

|          |  |                    |              |
|----------|--|--------------------|--------------|
| SIQOCERT | <b>Note explicative</b><br>Gestion des plaintes (réclamations) | DC GN 32 – QUA V01 |              |
|          |  | Février 2015       | Page 2 sur 2 |

Une fois traité, le directeur transmet les éléments du dossier au Responsable Qualité qui conserve le dossier selon les dispositions définies ci-avant.

Remarque : selon sa nature, et en sus de son traitement en tant que tel, une plainte peut faire l'objet de la formalisation d'une non-conformité interne et d'un suivi tel que prévu dans la procédure associée.

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](mailto: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](mailto:villefranche@siqocert.fr)