

PROCESSUS TRAITEMENT DES PLAINTES

Document # : GOP216-FRA-DZ

Date : 20-NOV-2023

Page 1 de 8

Propriétaire du document : Directeur certification

Approbateur : Directeur certification

1. But

Décrire le processus de traitement des plaintes, y compris la réception, la validation, l'enquête, l'élaboration et la mise en œuvre de mesures pour traiter la plainte.

2. Portée

Ce processus s'applique aux plaintes relatives aux services de certification/audit d'Intertek Algeria.

Les exigences d'accréditation, telles que les règles d'ISO17021-1, de ISO17065, nécessitent toutes les étapes de base suivantes :

- a) recevoir, valider, enquêter auprès des clients ou des non-clients faisant l'objet de la plainte
 - b) déterminer la cause première
 - c) veiller à ce que toutes les mesures correctives appropriées et systémiques soient prises ;
 - d) notifier et fournir des rapports d'étape et les résultats au plaignant, et l'informer du droit d'introduire un appel suite à la décision d'Intertek Algeria
- Remarque : La décision de clore la plainte doit être prise ou examinée et approuvée par une ou plusieurs personnes qui n'ont pas déjà participé à la mise en œuvre de la plainte, en d'autres termes, une personne compétente doit examiner le plan d'action, les résultats et clôturer la plainte en fonction des preuves disponibles.

L'objectif principal du processus de traitement des plaintes est de s'assurer que suffisamment d'informations sont saisies dans le système de signalement des plaintes qui fournissent la preuve de ce qui suit :

- toutes les questions soulevées par le plaignant sont abordées dans le cadre de l'enquête ;
- Les causes profondes de tous les problèmes sont enregistrées et la méthode utilisée pour identifier et sélectionner les causes profondes pertinentes/applicables est enregistrée.
- Les problèmes répétitifs ou systémiques sont identifiés et des mesures correctives sont prises si nécessaire.
- le cas échéant, la communication au plaignant de l'état d'avancement de l'enquête,
- communiquer au plaignant les résultats de l'enquête,
- la personne qui effectue la vérification finale et la clôture est indépendante de celles qui ont mené l'enquête et mis en œuvre les mesures ;
- Le processus de vérification confirme que l'enquête et les mesures mises en œuvre ont permis de régler le ou les problèmes soulevés par le plaignant

3. Responsabilités

- Le Directeur certification est responsable de l'application du processus.





PROCESSUS TRAITEMENT DES PLAINTES

Document # : GOP216-FRA-DZ

Date : 20-NOV-2023

Page 2 de 8

Propriétaire du document : Responsable Technique

Approbateur : Directeur certification

4. Références

Application de signalement des plaintes.

WI216

5. Définition

1. **Plaintes** : Expressions d'insatisfaction adressées à Intertek Algeria, oralement ou par écrit, à l'égard de ses services de certification/audit, lorsqu'une réponse ou une résolution est explicitement ou implicitement attendue.
2. **Problèmes répétitifs et/ou systémiques** : problèmes pouvant affecter plusieurs processus, en raison d'un problème répétitif ou d'un problème inhérent à l'ensemble du système, plutôt qu'en raison d'un facteur spécifique, individuel et isolé.

Notes:

- Le processus de traitement des plaintes est assujéti aux exigences de confidentialité.
- Ce processus ne s'applique pas dans le cas de plaintes liées à des questions financières/commerciales. Néanmoins, dans de tels cas, la question doit être adressée au directeur certification.
- Lorsque la demande, la préoccupation, la question ou l'attente d'un client n'est pas satisfaite, qu'elle est résolue en une seule interaction avec un client (appel téléphonique ou réponse à une communication écrite) et qu'elle ne nécessite aucune enquête, ce cas ne doit pas être traité comme une plainte et saisi dans l'application de signalement des plaintes. La plupart du temps, le client manque d'informations ou ne comprend pas le résultat de notre service, donc fournir des informations supplémentaires répondra à la préoccupation du client.
- Pour les plaintes liées à l'intégrité et à la conformité, le plaignant sera accusé de réception et la plainte sera transmise pour qu'elle soit traitée. Ces types de plaintes doivent être saisis dans l'application des plaintes. Dans ce cas, seule la personne qui a signalé la plainte et un nombre limité de membres du personnel désignés auront accès et auront une visibilité.
- L'enquête et la décision sur les plaintes ne doivent pas donner lieu à des actions discriminatoires à l'encontre du plaignant.
- Intertek Algeria prendra toutes les mesures correctives nécessaires liées à la plainte, que ce soit à l'encontre des activités de certification/audit d'Intertek Algeria ou à l'encontre du client certifié/audit.
- Lorsque la plainte est dirigée contre un client ou un établissement certifié ou audit, l'objet de la plainte ne doit pas être rendu public à moins qu'Intertek Algeria, le plaignant et le client ne décident ensemble dans quelle mesure l'objet de la plainte et la résolution doivent être rendus publics.
- Le personnel commercial qui reçoit la plainte doit faire de son mieux pour identifier la partie par laquelle la plainte doit être traitée, puis informer le plaignant que la plainte a été reçue et transmise.

6. Entrée

Plaintes reçues de la part des clients ou par l'intermédiaire du personnel d'Intertek Algeria (auditeurs, commercial, autres), par téléphone, e-mail ou tout autre type de communication.

À titre d'information uniquement lors de l'impression.

Rév2



PROCESSUS TRAITEMENT DES PLAINTES

Document # : GOP216-FRA-DZ

Date : 20-NOV-2023

Page 3 de 8

Propriétaire du document : Responsable Technique

Approbateur : Directeur certification

7. Sortie

Résultat de l'enquête, dossier de plainte, y compris la décision finale, les preuves de la communication, de l'enquête et des mesures mises en œuvre, ainsi que la lettre de notification au client et l'acceptation ou le rejet de notre décision finale.

8. Indicateurs clés de performance (KPI)

La plainte doit être transmise à la personne appropriée dès réception de la plainte. L'accusé de réception doit être complété dans les 5 jours ouvrables et la réponse envoyée au plaignant avec la ou les solutions dans les 20 jours ouvrables.

9. Description du processus

	ACTION	PAR QUI	DOCUMENTS CONNEXES	COMMENTAIRE
	Processus de traitement des plaintes		GOP 216-FRA-DZ	
1	Plaintes reçues	Destinataire de la plainte	E-mail, téléphone, NPS, autre type de communication	Toute partie souhaitant déposer une plainte contacte Intertek Algeria par téléphone, par e-mail ou par tout autre type de communication.
2	Informations transmises à la personne avec le rôle de gestion des plaintes	Destinataire de la plainte	Messagerie électronique	<i>Comment puis-je savoir à qui attribuer la plainte ?</i> Si la plainte concerne une personne, l'attribuez à son responsable. Lorsque la plainte concerne la prestation de notre service, attribuez-la aux opérations pour une action immédiate.
3	Vérifier le bien-fondé de la plainte	Responsable technique avec un rôle de gestion des plaintes		Dans un délai de 5 jour ouvrable, examinez la nature et le contenu de la plainte et déterminez s'il s'agit d'une plainte valide ou non.
4	Plainte non valide	Responsable technique avec un rôle de gestion des plaintes		S'il est conclu qu'il n'est pas valide, informez le plaignant dans les 5 jours. Mettez à jour l'application en conséquence Le processus se termine.

À titre d'information uniquement lors de l'impression.

Rév2



PROCESSUS TRAITEMENT DES PLAINTES

Document # : GOP216-FRA-DZ

Date : 20-NOV-2023

Page 4 de 8

Propriétaire du document : Responsable Technique

Approbateur : Directeur certification

5	Enregistrer la plainte	Responsable technique avec un rôle de gestion des plaintes	Application de signalement des plaintes	Système signalement des plaintes Pour la saisie des données, veuillez vous référer au document WI216 « Instruction de travail pour la saisie d'une plainte ou d'un différend d'un client dans l'application Intelx/Complaint Reporting ». Entrez les renseignements obligatoires : coordonnées du plaignant, plainte détaillée, numéro de projet ou numéro d'activité, établissement et client. Joignez les éléments de preuve cités à l'appui de la plainte, joignez la lettre d'accusé de réception envoyée au client pour les plaintes valides et documentez toute directive en remplissant la section des tâches d'enquête
6	Accusé de réception, notification du client	Responsable technique avec un rôle de gestion des plaintes	Application de signalement des plaintes	S'il est jugé recevable, accuser réception de la plainte au plaignant dans les 5 jours ouvrables et commencer l'enquête. Mettre à jour l'application en conséquence
7	Effectuer une enquête	En fonction de la gravité et de l'impact : Responsable technique avec un rôle de gestion des plaintes	Application de signalement des plaintes	Enquêter ou confier la tâche d'enquêter sur la plainte à un enquêteur désigné. Une visite spéciale sur place peut être organisée si nécessaire. Gérer l'enquête jusqu'à son terme, faciliter les discussions avec l'enquêteur désigné, le client ou d'autres membres du personnel, au besoin. Mettre à jour l'application avec toutes les tâches effectuées
8	Effectuer une visite sur place (Quand cela s'avère nécessaire)	Responsable d'audit/Auditeur	Rapport	Les plaintes reçues d'organismes d'accréditation, d'organismes d'autorité sectorielle ou de clients peuvent nécessiter une visite d'examen de l'enquête sur place

À titre d'information uniquement lors de l'impression.

Rév2



PROCESSUS TRAITEMENT DES PLAINTES

Document # : GOP216-FRA-DZ

Date : 20-NOV-2023

Page 5 de 8

Propriétaire du document : Responsable Technique

Approbateur : Directeur certification

				Rapport soumis dans les 10 jours ouvrables suivant la fin de la visite. Poursuivre l'enquête hors site.
9	Poursuivre l'enquête	Responsable technique ou investigateur désigné avec un rôle de gestion des plaintes		Résoudre la plainte au moyen d'un processus d'enquête et de validation, y compris la cause, les corrections et/ou les actions correctives à prendre en réponse à la plainte.
9a.	Initier un CAPA (si nécessaire)	Équipe d'enquête avec un rôle de gestion des plaintes	Application de signalement des plaintes/Section CAPA	Si des problèmes répétitifs et/ou systémiques sont identifiés, ouvrez un CAPA directement à partir de la plainte. Suivre le processus CAPA jusqu'à la mise en œuvre des actions et la vérification de l'efficacité.
10	Recommandation	Gestionnaire technique ou enquêteur désigné avec un rôle de gestion des plaintes	Application de signalement des plaintes	Documentez la recommandation
11	Examen et approbation	Directeur certification une personne différente de la personne qui a enregistré et terminé la section d'enquête	Application de signalement des plaintes	Examiner et approuver les résultats de l'enquête La suspension ou le retrait de la certification sera traité en conséquence si l'enquête aboutit. Informez le plaignant des résultats et de la décision de l'enquête dans les 20 jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Conservez une preuve de cette communication et joignez-la dans la section Pièces jointes du dossier de plainte. Informez le plaignant qu'il a le droit de faire appel de la décision d'Intertek Algeria.
12	Affectation d'actions et mise en œuvre d'actions	Personnel affecté pour réaliser les actions	Application de signalement des plaintes/section CAPA Correspondance	Une plainte est toujours attribuée à la personne responsable de la gestion des plaintes. Ce rôle peut être attribué à plusieurs personnes

À titre d'information uniquement lors de l'impression.

Rév2



PROCESSUS TRAITEMENT DES PLAINTES

Document # : GOP216-FRA-DZ

Date : 20-NOV-2023

Page 6 de 8

Propriétaire du document : Responsable Technique

Approbateur : Directeur certification

			Mise à jour de documents, de processus ou de formulaires Plans de développement du personnel, réalisations d'amélioration	<p>ou à une seule personne. S'il est attribué à plusieurs utilisateurs, il est de la responsabilité d'un utilisateur désigné de s'assurer que les actions sont correctement attribuées.</p> <p>le responsable technique, les opérations doivent documenter les actions, attribuer des tâches et mettre à jour le système avec l'achèvement des tâches.</p> <p>Effectuez toutes les actions qui vous sont assignées, joignez une preuve de mise en œuvre. Informer le plaignant des mesures prises. Cela doit être fait par e-mail ou par lettre formelle. Si vous confirmez verbalement avec le client, un courriel de suivi doit être envoyé pour confirmer la discussion.</p> <p>REMARQUE : La communication, courriel ou lettre, doit indiquer qu'ils ont le droit d'introduire un appel s'ils ne sont pas satisfaits de la résolution de la plainte.</p>
13	Plainte rapprochée	Responsable technique ou Directeur certification avec un rôle de gestion des plaintes pour le pays	Application de signalement des plaintes	<p>Vérifiez que toutes les étapes définies ci-dessus ont été correctement effectuées, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none">- que toutes les questions soulevées par le plaignant soient abordées dans le cadre de l'enquête ;- une décision a été prise quant à savoir si les problèmes sont répétitifs ou systémiques (et une CAPA a été créée au besoin et clôturée



PROCESSUS TRAITEMENT DES PLAINTES

Document # : GOP216-FRA-DZ

Date : 20-NOV-2023

Page 7 de 8

Propriétaire du document : Responsable Technique

Approbateur : Directeur certification

				<ul style="list-style-type: none">- que les causes de tous les problèmes sont documentées et que les mesures sont prises pour s'attaquer à toutes les causes- la communication du résultat au plaignant, qui comprend une déclaration indiquant qu'il a le droit de faire appel.- Tous les éléments de preuve sont disponibles en pièces jointes- La vérification et la clôture d'une plainte effectuées, sont identifiées
--	--	--	--	---

Remarque 1 : Dans le cas d'une enquête sur des plaintes relatives à des clients certifiés, la visite spéciale (avec préavis ou inopinée) doit être enregistrée dans le système et un rapport, étayé par des preuves objectives, doit être téléchargé dans le système dans les 10 jours ouvrables. Si la plainte est liée à une vérification déjà effectuée et qu'une vérification spéciale est requise, celle-ci doit être effectuée conformément aux exigences de la GOP103-FRA-DZ Processus d'exécution de l'audit ou aux exigences spécifiques du client.

Remarque 2 : Pour les certifications de systèmes : l'enquête peut conduire à la réduction du champ d'application, à la suspension ou au retrait de la certification d'un client certifié. Dans de tels cas, la recommandation doit être traitée conformément aux exigences du GOP209-FRA-DZ Processus de suspension et de retrait.

L'enquête peut mener à une évaluation de la performance et à la nécessité de plans d'amélioration pour le personnel d'Intertek Algeria (auditeurs ou non-auditeurs). Dans ce cas, l'action est confiée aux supérieurs hiérarchiques directs de ce personnel.

L'enquête peut conduire à des modifications dans les processus/procédures d'Intertek Algeria.

Remarque 3 : Si l'enquête ne peut être terminée dans un délai de 20 jours ouvrable, le plaignant sera avisé d'une nouvelle date d'achèvement et la date d'échéance des actions doit être mise à jour dans l'application. Lorsque les dates d'échéance des actions sont mises à jour, la date d'échéance de la plainte est automatiquement mise à jour pour refléter la date d'échéance de la dernière action.



PROCESSUS TRAITEMENT DES PLAINTES

Document # : GOP216-FRA-DZ

Date : 20-NOV-2023

Page 8 de 8

Propriétaire du document : Responsable Technique

Approbateur : Directeur certification

3. Archives

Tous les dossiers doivent être saisis dans l'application Signalement des plaintes et conservés conformément au GOP202-FRA-DZ.

JOURNAL DES RÉVISIONS

Révision #	Description du changement	Date
1	Procédure groupe	17-NOV-2023
2	Actualisation de la procédure selon des directives locales	20-NOV-2023