

## Processus de médiation et de traitement des réclamations/contestations clients et plaintes tierce partie

### Définitions

Réclamation : insatisfaction provenant d'un client de Pronéo Certification concernant la qualité du service, des processus, d'un auditeur hors périmètre de la contestation d'un client (voir ci-dessous)

Plainte : insatisfaction provenant d'un tiers autre que les clients de l'organisme de certification. La plainte peut concerner un client ou le certificateur.

Contestation ou appel d'un client : insatisfaction d'un client concernant la décision de certification, une non-conformité, un changement de périmètre, un audit complémentaire, etc.

Réclamant : personne, organisme ou leur représentant qui formule une réclamation, une plainte ou une contestation

Le mot réclamation est utilisé pour les mots plainte et contestation dans la suite du texte de la procédure

### Processus de traitement d'une réclamation, plainte, contestation

	<b>Etapes</b>	<b>Actions</b>
<b>1</b>	Réception	Ouverture d'une réclamation. Enregistrement des pièces. Ouverture de la réclamation uniquement si elle est formulée par écrit.
<b>2</b>	Accusé de réception	Par courrier, email, téléphone sous 3 jours
<b>3</b>	Evaluation de la réclamation	Recevabilité, évaluer la gravité, la complexité et décider éventuellement d'une action rapide
<b>4</b>	Analyse approfondie	Examen de toutes les pièces et de toutes les données. Si besoin recherche d'informations complémentaires
<b>5</b>	Résolution	Proposition d'action/médiation au réclamant et/ou décision/sanction vis-à-vis d'un certifié
<b>6</b>	Communication de la décision	Information auprès du réclamant Information des salariés du certificateur
<b>7</b>	Clôture de la réclamation	Mise en œuvre de la solution et suivi jusqu'au terme Enregistrement final Délai de clôture maximum 1 mois après la réception

Si le réclamant ne répond pas à la proposition ou à la décision sous 15 jours, la réclamation est considérée comme clause.

Toutes les réclamations, plaintes et contestations doivent être déposées par écrit auprès de Pronéo Certification par :

- Email : [service.client@proneo-certification.fr](mailto:service.client@proneo-certification.fr) ou directement sur l'email de votre contact
- Courrier : Pronéo Certification, 8 rue Octave Feuillet, 75116 Paris