



	Nom	Date	Signature
Vérification	V.CRESPIN	04/03/2019	
Approbation	Y. PARIOT	04/03/2019	

Destinataires	Direction	Responsable Planification	Responsable Management Qualité	Comité impartialité	Auditeurs		
	X	X	X				

## 1 Objet

Cette procédure a pour but de décrire les modalités de traitement et la gestion des plaintes et appels portées par écrit à la connaissance de Pronéo Certification.

## 2 Définitions

Réclamant : personne, organisme ou ses représentants qui formulent une plainte ou un appel

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

Appel : insatisfaction d'un client certifié ou en cours de certification concernant un désaccord avec une décision de Pronéo Certification concernant une décision de certification, une non-conformité, un changement de périmètre, un audit complémentaire, etc.

Le mot réclamation regroupe les termes plaintes et appels dans la suite de la procédure

## 3 Processus de traitement d'une réclamation, d'une plainte et d'un appel

	Etapes	Actions
1	Réception	Ouverture d'une réclamation uniquement si elle est formulée par écrit.
2	Accusé de réception	Par email ou par courrier.
3	Evaluation de la réclamation	Evaluation de la réclamation pour déterminer sa recevabilité Suivant la gravité et la complexité, décider éventuellement d'une action rapide
4	Analyse approfondie	Examen de toutes les pièces et de toutes les données. Si besoin recherche d'informations complémentaires
5	Résolution	Proposition d'action et/ou décision
6	Communication de la décision	Information auprès du réclamant Information du personne
7	Clôture de la réclamation	Mise en œuvre de la solution et suivi jusqu'au terme Enregistrement final

Dans le cas où la réclamation ne peut pas être traitée dans un délai d'un mois après sa réception, le dirigeant de Pronéo devra justifier le retard et en trouver les causes afin d'améliorer le processus.

### **3.1 Réception de la réclamation**

Le réclamant dispose de nombreux moyens pour déposer une réclamation :

- Le réclamant peut appeler Pronéo Certification sur le numéro de téléphone affiché en haut de la home page. Il lui sera alors indiqué les modalités de dépôt d'une réclamation.
- Le réclamant peut contacter Pronéo Certification à l'adresse email [info@proneo-certification.fr](mailto:info@proneo-certification.fr) affiché en haut de la home page. Il lui sera alors indiqué les modalités de dépôt d'une réclamation par retour d'email.
- Le réclamant peut s'adresser à Pronéo Certification par courrier postal à l'adresse figurant sur les courriers et sur le site de Pronéo à la rubrique « informations légales ».
- Le réclamant peut utiliser son contact en sein de Pronéo Certification pour lui adresser sa réclamation
- La rubrique « Réclamations » situé en bas de la home page du site <https://www.proneo-certification.fr/> informe le réclamant des modalités de réclamation.

Les appels des clients certifiés ou en cours de certification sont gérés directement par le dirigeant de Pronéo Certification qui prend la responsabilité du suivi du traitement et de la réponse.

Le client peut émettre une constatation et faire appel de la décision une seule fois. Dans ce cas de figure, c'est le comité d'impartialité qui sera saisi par l'intermédiaire du dirigeant de Pronéo Certification. Ce dernier est chargé de transmettre tous les documents nécessaires au comité, d'exposer la problématique, de faire la synthèse de réponse et d'informer le client.

Le comité dispose d'un mois pour traiter et répondre à l'appel du client.

### **3.2 Détermination de la recevabilité et du niveau de gravité de la réclamation**

La première action concernant une réclamation est l'évaluation de la recevabilité et du niveau de gravité.

Une réclamation est jugée recevable si :

- Les faits datent de moins de deux mois à la date de réception de la réclamation
- Les faits concernent une prestation de Pronéo, ses processus et son personnel (sous-traitants compris)
- Les faits correspondent à la portée du certificat délivrée par Pronéo Certification lorsqu'il s'agit d'un client
- Les faits correspondent aux exigences du référentiel de certification du client certifié ou vérifié par Pronéo Certification.

Le niveau de gravité est déterminé par les critères suivants

- Niveau fort : risque pour le personnel, les auditeurs, les clients ou un tiers.
- Niveau moyen : incertitude sur plusieurs critères du niveau fort
- Niveau faible : pas de danger apparent et pas d'urgence.

Une réclamation recevable classée dans le niveau fort est traitée immédiatement.

### **3.3 Analyse et résolution de la réclamation**

Le personnel de Pronéo Certification est sensibilisé à la détection des réclamations. Le responsable de la certification est directement informé et prend la responsabilité du suivi du traitement et de la réponse.

La plus grande confidentialité sera mise en place afin de ne pas divulguer des informations sensibles ou à caractère personnel du réclamant sans son consentement.

Chaque réclamation sera traitée (FORM 041) par une ou des personnes n'ayant pas été impliquées par la réclamation ou n'ayant un lien avec le client mis en cause de manière équitable et objective tout au long du processus de traitement.

Pronéo Certification s'engage à traiter la réclamation sous un mois maximum à partir de sa date de réception.

### **3.4 Communication sur la réclamation**

Pronéo Certification informera le réclamant de la décision prise suite à la réclamation.

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

En cas de contestation de la décision par le réclamant pour une plainte, la plainte est traitée par le comité d'impartialité qui sera saisi par l'intermédiaire du dirigeant de Pronéo Certification. Ce dernier est chargé de transmettre tous les documents nécessaires au comité, d'exposer la problématique, de faire la synthèse de réponse et d'informer le client.

Le comité dispose d'un mois pour traiter et répondre à l'appel du client.