

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES APPELS, RÉCLAMATIONS ET RETOURS D'INFORMATION

OBJET DU DOCUMENT :

Décrire le processus de traitement des appels, réclamations des clients et retours d'information des parties intéressées.

Définitions

Actions immédiates/ Correction : actions décidées pour éliminer une non-conformité et/ou pour pallier ses conséquences.

Actions correctives : actions décidées suite à l'analyse des causes d'une non-conformité, pour la corriger soit par une évolution de processus et/ou des outils utilisés, soit par une formation des acteurs concernés au processus.

Réclamation : réclamation/plainte écrite exprimée (y compris appel contre une décision de DEKRA Certification) émanant :

- d'un demandeur, d'un organisme candidat, d'un organisme certifié ou labellisé ;
ou
- d'un tiers se plaignant d'un organisme certifié ou labellisé (des compléments au traitement spécifique de ce type de réclamation se trouvent dans la procédure DEKRA P 5200 réalisation des audits).

PERIMETRE :

Toutes les activités de DEKRA Certification relatives à la certification de systèmes de management, à la certification de produits, procédés et services ainsi qu'à la labellisation.

SOMMAIRE :

1. Traitement des Appels

- 1.1 Enregistrement et recevabilité de l'appel
- 1.2 Documents à joindre à la demande d'appel
- 1.3 Traitement de l'appel
- 1.4 Cas particuliers
- 1.5 Archivage du dossier
- 1.6 Frais d'appel

2. Traitement des réclamations

- 2.1 Réception d'une réclamation
- 2.2 Traitement de la réclamation
- 2.3 Communication au plaignant
- 2.4 Archivage du dossier

3. Traitement des plaintes de tiers

- 3.1 Réception d'une plainte
- 3.2 Traitement de la plainte
- 3.3 Communication au plaignant
- 3.4 Archivage du dossier

4. Traitement des réclamations reçues de la part des bureaux IFS

5. Retours d'information

- 5.1 Propres au schéma Aérospatial ("feedback OASIS")
- 5.2 Propres au schéma IFS ("Integrity Program")
- 5.3 Autres

Indice précédent : 2019-10

Objet de la mise à jour (Nature et causes. Les mises à jour sont identifiées en bleu sur le fichier informatique)

Mises à jour non identifiées : refonte du format ; mise à jour du périmètre d'application ; intégration des dispositions relatives aux modalités de traitement d'un appel auparavant traité dans le document DEKRA DCS-PGC-CACES-DFP-MOB I7203 2017-11 qui devient caduque ; modifications rédactionnelles

Rédigé par : Responsable Qualité

Vérifié et approuvé par : Directeur Général

1. Traitement des Appels

Toute décision prise par DEKRA Certification et relative à une suspension, un retrait ou un refus de certification ou de labellisation, ou à un refus de candidature (initiale ou d'extension de périmètre) peut faire l'objet d'un appel par l'organisme concerné.

Dans certains cas (IFS, CACES®, Fluides frigorigènes, EN 91XX, Prestataires de formation professionnelle), les parties prenantes sont également informées de la suspension ou du retrait de certification.

1.1 Enregistrement et recevabilité de l'appel

Lorsqu'un organisme souhaite faire appel d'une décision de certification ou de labellisation prise par DEKRA Certification, il doit en faire la demande par écrit auprès de DEKRA Certification en motivant ses raisons de non acceptation de la décision. La demande d'appel doit être reçue par DEKRA Certification dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la notification écrite de la décision. Ce délai dépassé, l'appel est irrecevable.

L'appel n'est pas suspensif de la décision objet de l'appel.

Dans tous les cas, l'appel est enregistré et suivi dans le système Qualité de DEKRA Certification (E7300 Plan d'actions).

Cas particulier de l'IFS : en accord avec le protocole de l'IFS, une lettre confirmant la réception de l'appel est envoyée dans un délai de 5 jours ouvrés maximum après réception de l'appel.

1.2 Documents à joindre à la demande d'appel

L'organisme doit fournir à l'appui de son appel toute preuve documentaire prouvant la légitimité de sa requête et apportant un éclairage utile dans le traitement de son dossier.

1.3 Traitement de l'appel

1^{er} niveau

À réception de la demande d'appel, DEKRA Certification désigne un de ses salariés, a minima qualifié comme officier de certification quel que soit le(s) référentiel(s) sur le(s)quel(s) il l'est, pour prendre en charge le traitement de l'appel. Le cas échéant, ce personnel peut solliciter l'avis d'autres personnes qu'il choisit parmi les salariés de DEKRA Certification, les auditeurs du domaine ou des membres du Comité d'impartialité concerné. La(les) personne(s) impliquée(s) dans le processus de traitement d'un appel est(sont) forcément différente(s) de celles engagées dans les activités de certification ou de labellisation liées à l'appel.

Durant la phase de prise de connaissance des éléments liés à l'appel, la personne chargée de traiter l'appel contacte, si nécessaire, l'organisme appelant, par téléphone ou par écrit, afin de clarifier avec lui les raisons de son appel de décision. Suite à cette intervention, l'appel peut être résolu.

Après avoir analysé tous les éléments relatifs à la prise de décision et à la demande d'appel, ainsi que le cas échéant des résultats d'appels précédents similaires, la personne chargée de traiter l'appel émet, en la motivant, une conclusion sur le fondement de l'appel. Cette conclusion est communiquée à l'appelant qui a la possibilité de l'accepter ou de la refuser. Son acceptation met fin au processus de traitement de l'appel. En cas de refus, l'appelant a la possibilité de saisir le Comité d'appel (cf. traitement 2^o niveau) dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la notification écrite de ladite conclusion.

Le renoncement à l'appel peut être exprimé par écrit par l'appelant à toute étape du processus et conduit à la fin du traitement.

L'appel est traité au 1^{er} niveau par DEKRA Certification dans un délai de 30 jours ouvrés suivant la date de réception de l'appel (20 jours ouvrés dans le cas de l'IFS).

Cas particulier de l'IFS : en accord avec le protocole de l'IFS, une réponse initiale est envoyée dans les 10 jours ouvrés après réception de l'appel.

2^{ème} niveau (saisine du Comité d'appel)

Lorsqu'il est saisi, le Comité d'appel se réunit et considère l'ensemble des éléments du dossier d'appel.

Le Comité d'appel est composé de membres, agissant en tant qu'experts, du Comité d'impartialité concerné, lequel représente les parties intéressées par la certification, ainsi que de tout intervenant externe dont la présence serait jugée nécessaire par le Comité d'appel. Cet intervenant est sollicité :

- pour sa qualité d'expert, en justifiant de son impartialité, objectivité, et indépendance ; une charte ad hoc est signée avant toute communication d'élément relatif au dossier d'appel ou avant toute participation au Comité d'appel ;
- sous réserve de ne pas faire partie d'une société concurrente de l'organisme appelant ;
- à condition que les membres du Comité d'impartialité qui participent au comité d'appel n'aient pas, à l'unanimité, émis d'avis défavorable sur la présence de cet intervenant.

DEKRA Certification informe par écrit l'organisme appelant de la date de traitement de l'appel par le Comité d'appel et des membres qui le composent. Si, pour une raison quelconque l'organisme appelant ne souhaite pas la participation de l'un des membres proposés dans le Comité d'appel, il doit, pour que l'objection soit jugée recevable, en informer DEKRA Certification par écrit au plus tard 2 jours après réception de cet écrit. Dans ce cas, DEKRA Certification se charge de trouver un remplaçant à ce membre qui, dans le cas d'un membre faisant partie du Comité d'impartialité, serait un autre représentant du collègue concerné au sein de Comité d'impartialité.

Avant la réunion, en présentiel ou distanciel, du Comité d'appel, DEKRA Certification prépare un dossier qui contient l'ensemble des informations concernant l'organisme appelant, de la demande de candidature jusqu'aux éléments reçus avant la saisine du Comité d'appel, y compris la lettre de suspension / retrait / refus. Ce dossier est envoyé aux membres du Comité d'appel et à l'organisme appelant aussi rapidement que possible et dans un délai maximum de 7 jours avant la date de réunion.

Dans l'hypothèse où l'organisme appelant souhaite ajouter des documents complémentaires, ceux-ci doivent être envoyés à DEKRA Certification afin d'être inclus dans le dossier. Si ces documents ne sont pas prêts, ils peuvent cependant être communiqués directement au Comité d'appel le jour de sa réunion.

Un organisme qui fait appel peut être représenté lors de la réunion du Comité d'appel par une personne physique dûment mandatée. Des représentants de DEKRA Certification participent à cette réunion. Ledit Comité peut décider d'entendre tout ou partie des personnes ayant participé au processus de la décision objet de l'appel.

Le Comité d'appel tient sa réunion selon les modalités suivantes.

- ✓ La réunion du Comité d'appel ne peut se tenir sans la présence en son sein d'un représentant de chaque collègue du Comité d'impartialité.
- ✓ Dès l'ouverture de la réunion, chaque membre du comité d'appel se présente ; le pouvoir du Comité d'appel et le déroulement de l'appel sont exposés.
- ✓ Les membres du Comité d'appel faisant partie du Comité d'impartialité désignent un des leurs pour animer la réunion.
- ✓ L'organisme appelant ou son représentant peut poser des questions sur le déroulement de l'appel.
- ✓ Le représentant de DEKRA Certification explique les raisons ayant amené à la prise de décision objet de l'appel.
- ✓ L'organisme appelant ou son représentant peut alors expliquer au comité d'appel ses motivations d'appel de décision.
- ✓ Le Comité d'appel peut poser des questions au(x) représentant(s) de DEKRA Certification et à l'organisme appelant ou son représentant afin de clarifier l'appel.
- ✓ Lorsqu'un membre du Comité d'appel est directement concerné par le dossier d'appel à traiter ou qu'il est concurrent par son activité principale de l'organisme appelant, ou déclare d'autre type de relation pouvant remettre en cause son indépendance, il ne participe pas à la prise de décision afin de maintenir l'impartialité et l'objectivité de la décision du Comité d'appel.
- ✓ Une fois les échanges terminés, et après avoir invité DEKRA Certification et l'organisme appelant ou son représentant à intervenir pour une dernière fois, le Comité d'appel se retire afin d'échanger sur les différentes interventions.
- ✓ La décision du Comité d'appel est prise à l'issue d'un vote organisé de la manière suivante afin qu'aucun intérêt ne prédomine :
 - seuls les membres composant le Comité d'appel et faisant partie du Comité d'impartialité peuvent voter ; il est rappelé que la présence d'autres membres au sein du Comité d'appel permet d'aider à la prise de décision ;
 - vote par membre si le nombre de membres présents est le même dans chaque collègue lors de la réunion ou vote par collègue si le nombre de membres présents n'est pas le même dans chaque collègue lors de la réunion ; en cas de désaccord au sein d'un collègue, il peut être fait appel à un autre membre du collègue afin d'obtenir une majorité au sein de ce collègue ;
 - les votes ont lieu à main levée, sauf en cas de demande de scrutin secret formulée par l'un des membres ; le vote à bulletin secret peut également être demandé par la direction de DEKRA Certification.

DEKRA Certification notifie par écrit à l'organisme appelant la décision du Comité d'appel dans un délai de 7 jours maximum suite à la tenue de la réunion.

La décision émanant du Comité d'appel prime sur les conclusions émises à l'issue du traitement de l'appel au premier niveau, et est finale et définitive pour les deux parties.

L'appel est traité au 2° niveau dans un délai de 30 jours ouvrés suivant la date de réception de saisine du Comité d'appel (20 jours ouvrés dans le cas de l'IFS).

1.4 Cas particuliers

Lorsqu'en parallèle du traitement de l'appel, quel qu'en soit le niveau, un événement ou une décision prise par DEKRA Certification rend l'appel sans objet, le processus de traitement de l'appel prend fin de facto. Il peut s'agir, par exemple et sans ce qui suit soit exhaustif, de la résiliation du contrat de certification ou de labellisation par l'organisme appelant, d'une décision positive suite à une analyse satisfaisante de preuves fournies par l'organisme en réponse à la décision négative objet de l'appel, ...

1.5 Archivage du dossier

A l'issue du traitement de l'appel, un dossier est créé avec l'ensemble des informations concernant le motif de l'appel, le traitement et la décision du comité. Ce dossier est conservé durant une période de 5 ans.

1.6 Frais d'appel

Le traitement d'un appel entraîne des frais administratifs forfaitaires de 700 euros HT par niveau d'appel non remboursables et payables par l'organisme appelant, quelle que soit l'issue de l'appel.

Suite du document page suivante

2. Traitement des réclamations

Définition

Une réclamation est définie comme l'expression écrite d'une insatisfaction de la part d'un client sur la prestation de DEKRA Certification ou de ses évaluateurs. Les erreurs administratives qui ne remettent pas en cause la certification ou la labellisation ne sont pas traitées comme des réclamations mais comme des « retours d'information client ».

2.1 Réception d'une réclamation

Lorsqu'une réclamation ou un retour d'information est reçu par DEKRA Certification, le réceptionnaire l'enregistre dans le système Qualité de DEKRA Certification (E7300 Plan d'actions) et communique les éléments aux personnes concernées.

S'il fait suite à une insatisfaction d'un auditeur lors d'une évaluation, celui-ci en est informé par écrit.

Une lettre ou un courriel de confirmation de réception de la réclamation est envoyé dans un délai de 8 jours ouvrés maximum.

Cas particulier de l'IFS : une lettre ou un courriel de confirmation de réception de la réclamation est envoyé dans un délai de 5 jours ouvrés maximum.

2.2 Traitement de la réclamation

Deux types d'actions peuvent être réalisés lorsque la réclamation est fondée :

- des actions à court terme ou corrections afin de remédier immédiatement à la situation ; ces actions sont décidées, revues ou approuvées par une ou des personnes non engagées dans les activités de certification ou de labellisation liées à la réclamation en question. Exemple :
 - * Modification du livrable si besoin
 - * Réédition d'un certificat erroné
 - * Formation d'un évaluateur
 - * Réalisation d'une évaluation interne
 - * ...
- des actions à long terme ou actions correctives qui agissent sur la cause de la réclamation et empêche sa réapparition.

Ces actions font l'objet d'un enregistrement, d'un suivi et d'une vérification de leur efficacité dans le système Qualité de DEKRA Certification (E7300 Plan d'actions).

La décision notifiée au client est prise ou examinée et approuvée par une ou des personnes non engagées dans les activités de certification ou de labellisation liées à la réclamation.

Le Responsable Qualité ou toute autre personne non engagée dans les activités de certification liées à la réclamation vérifie la mise en place et l'efficacité des actions correctives, notamment lors des audits internes et des revues de direction.

2.3 Communication au plaignant

Une réponse est apportée au plaignant, en principe sous 1 mois, délai pouvant être allongé selon la nature de la réclamation et des investigations à mener.

Cas particulier de l'IFS : une réponse, précisant la nature et le résultat des investigations, ainsi que les actions correctives éventuelles, est envoyée au plaignant sous un délai de 10 jours ouvrés après réception de la réclamation.

2.4 Archivage du dossier

Dès l'enregistrement d'une réclamation dans le système Qualité de DEKRA Certification, un dossier est ouvert pour recevoir, tout au long du traitement de cette réclamation, les différents éléments et preuves documentaires représentatifs de l'analyse réalisée et des actions réalisées. Ce dossier est conservé durant une période de 5 ans.

3. Traitement des plaintes de tiers

Définition

Une plainte (ou réclamation) émanant d'un tiers est définie comme l'expression écrite d'une insatisfaction de la part d'un tiers concernant une entreprise titulaire d'une certification ou d'une labellisation délivrée par DEKRA Certification (client de l'entreprise ou toute autre partie intéressée).

Si elle ne permet pas d'identifier le plaignant, la plainte n'est pas considérée par DEKRA Certification.

Le traitement de la plainte étant assuré en tenant compte, le cas échéant, de la confidentialité requise concernant le plaignant et l'objet de la plainte, la phase de traitement de la réclamation (paragraphe 3.2 ci-après) est adaptée lorsque nécessaire.

3.1 Réception d'une plainte

Lorsqu'une plainte est reçue par DEKRA Certification, le réceptionnaire l'enregistre dans le système Qualité de DEKRA Certification (E7300 Plan d'actions) et la communique à l'entreprise objet de la plainte.

Une lettre ou un courriel de confirmation de réception de la plainte est envoyé au plaignant dans un délai de 8 jours ouvrés maximum.

Cas particulier de l'IFS : une réponse, précisant la nature et le résultat des investigations, ainsi que les actions correctives éventuelles, est envoyée au plaignant dans le délai requis par les instances de l'IFS.

Dans le cas où la plainte ne concerne pas le périmètre de certification ou de labellisation du client, la confirmation de réception de la plainte précise que celle-ci ne peut pas faire l'objet d'une instruction de la part de DEKRA Certification et que, de ce fait, le dossier est considéré comme clos par DEKRA Certification. Le client objet de la plainte n'est, dans ce cas, pas informé.

3.2 Traitement de la plainte

L'entreprise certifiée ou labellisée par DEKRA Certification est informée de la plainte en temps opportun. Le traitement de la plainte est documenté, selon les cas :

- dans le rapport de l'auditeur qui réalise l'évaluation la plus proche (dans ce cas le service des opérations est informé afin de pouvoir transmettre la plainte à l'occasion de la planification de cette évaluation) ;
- dans les échanges de courrier ou courriel entre l'entreprise certifiée ou labellisée et DEKRA Certification ;
- par tout autre moyen, sous réserve que les informations soient conservées par DEKRA Certification.

Selon la nature de la plainte, il peut être demandé au plaignant de s'adresser directement à l'entreprise concernée (en informant DEKRA Certification qui peut ainsi en faire le suivi) puis de revenir vers DEKRA Certification si nécessaire.

Les éléments recueillis au titre du traitement de la plainte sont analysés afin de confirmer si la certification ou la labellisation délivrée par DEKRA Certification n'est pas remise en cause et, le cas échéant, de déterminer avec le client certifié ou labellisé et le plaignant si l'objet de la plainte et sa résolution doivent être rendus publics, et si oui, dans quelle mesure.

La décision signifiée au plaignant est prise ou examinée et approuvée par une ou des personnes non engagées dans les activités de certification liées à la plainte.

3.3 Communication au plaignant

Si nécessaire, DEKRA Certification informe le plaignant de la fin du traitement de la plainte.

3.4 Archivage du dossier

Dès l'enregistrement d'une plainte dans le système Qualité de DEKRA Certification, un dossier est ouvert pour recevoir, tout au long du traitement de cette plainte, les différents éléments et preuves documentaires représentatifs de l'analyse réalisée et des actions réalisées. Ce dossier est conservé durant une période de 5 ans.

4. Traitement des réclamations reçues de la part des bureaux IFS

Dans le cadre de la certification selon un référentiel IFS, deux types de réclamations peuvent être reçues de la part des propriétaires du référentiel :

- des réclamations portant sur la qualité du contenu des audits IFS ou des rapports IFS : dans ce cas, une analyse des causes et des actions sont mises en œuvre sous un délai de 2 semaines ;
- des réclamations portant sur des erreurs administratives, par exemple sur la base de données, les certificats, etc. : dans ce cas, une analyse des causes et des actions sont mises en œuvre sous un délai d'une semaine. La réponse est formalisée par courrier postal ou électronique.

Dans tous les cas, ces réclamations sont enregistrées dans le système Qualité de DEKRA Certification (E7300 Plan d'actions) et leur traitement est similaire à celui décrit ci-dessus (cf. § 2).

5. Retours d'information

5.1 Propres au schéma Aérospatial ("feedback OASIS")

Les retours d'information propres au schéma Aérospatial, autrement appelés "Feedback OASIS", sont communiqués à DEKRA Certification via cette base de données OASIS. Ils arrivent donc par ce canal au minimum au responsable technique et au responsable Qualité ; selon la nature de l'information remontée ("feedback"), l'un et/ou l'autre prend en charge son traitement ou l'oriente si besoin vers la(les) personne(s) concernée(s).

5.2 Propres au schéma IFS ("Integrity Program")

DEKRA Certification reçoit des bureaux de l'IFS les rapports des audits inopinés réalisés, dans le cadre du programme d'intégrité IFS, par ces bureaux auprès d'entreprises certifiées IFS par DEKRA Certification. Lorsque ces rapports font état d'écarts constatés durant ces audits, il appartient à DEKRA Certification et à son client audité d'engager un dialogue autour du plan d'action que ce dernier décide, charge ensuite à chacun d'entre eux de faire un retour auprès des bureaux de l'IFS selon les instructions reçues.

5.3 Autres

Tout retour d'information autre que celui susmentionné, comme les avis et interprétations techniques des prescripteurs ou des pouvoirs publics (avis IFS, FAQ de l'INRS, RESLOG, etc.), est *a minima* examiné par le responsable technique ou le responsable Qualité. Selon la nature de l'information remontée, il l'oriente vers le département concerné pour prise en charge ou, le cas échéant, l'expose en comité de direction et/ou en revue de direction pour décider d'éventuelles actions à mener.

Liste des documents associés

Type de document	Titre	Codification
Description de processus	Description du processus technique et qualité	DP7000
Procédure	Revue de direction	P9200
	Fonctionnement du CI	P9300
	Certification	P5400
	Sélection, Formation et suivi des auditeurs	P6200
	Gestion des NC, Corrections, AC et AP	P7300
Instruction	Planification et préparation des audits	P5100
	Conditions générales de certification	I4101
	Lettre de prise en compte de réclamation	I7200
Formulaire	Lettre de réponse à réclamation	I7201
	Enregistrement et suivi des NC, Corrections, AC et AP	E7300