

1. Champ de procédure :

Cette procédure décrit le processus des plaintes et contestations émanant d'un tiers ou d'un client.
Ce document traite également de la possibilité pour un client de faire appel à la décision de certification

2. Abréviation :

RC: Responsable de certification et/ou de labellisation
Adm. : Back office
RA: Responsable d'audit
A: Auditeur
EE : Ecocert Environnement
C.E. : Comité d'Ethique
C.C. : Comité de certification

Terme	Définition
Plainte	Insatisfaction ou expression de mécontentement d'une entité auditée/contrôlée ou d'un tiers liée à l'activité de l'entité certifiée dans le cadre de son périmètre de certification/contrôle.
Contestation	Désaccord ou objection d'une entité auditée/contrôlée concernant les conclusions d'un audit/contrôle mené par ECOPASS.
Appel	Réclamation portée par une entité auditée/contrôlée contre une décision de certification prise par ECOPASS.

3. Analyse de risques :

Pour chaque processus de certification, une analyse de risque est réalisée et formalisée dans la trame ci-après. Les points de contrôle liés aux risques potentiels sont également décrits ci-après.

En cas de risque détecté sur un processus, pour lequel aucun outil de détection et/ou de traitement (verrous) n'existe, ou en cas de non-efficacité d'un verrou existant (risque non acceptable), un événement est formalisé dans le tableau de suivi des événements afin de mettre en place les verrous nécessaire.

Par ailleurs, les actions correctives et corrections nécessaires sont apportées au cas détecté (les actions peuvent comprendre, entre autres, un audit complémentaire, un retrait/suspension de certification, une demande de complément, des rappels interne/auditeurs, etc.). Ceci étant enregistré dans le tableau de suivi des événements.

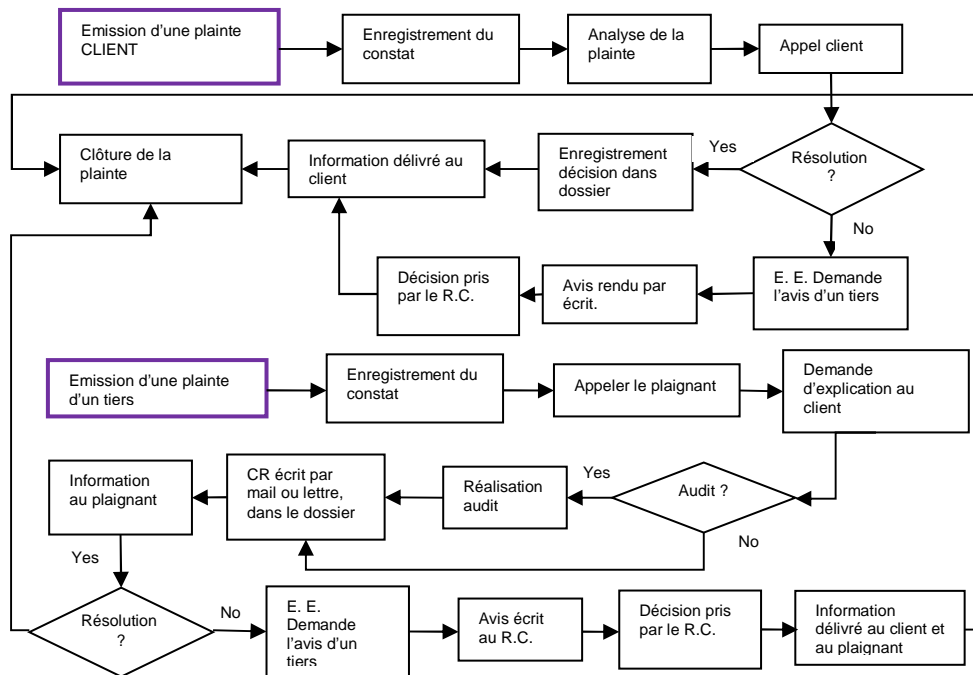
Risque : événements indésirables pouvant impacter le processus, la délivrance d'une certification compétente, cohérente et impartiale, le système de management et de fait, la qualité / satisfaction client / pérennité de l'entreprise.

Risque acceptable : Risque qui a été réduit à un niveau tolérable pour ECOCERT Environnement, au regard de ses obligations déontologique, d'impartialité et de sa propre politique (Charte). La conséquence de la survenue du risque ne met pas en péril ECOCERT Environnement en termes de respect de la procédure, d'impartialité, d'image, de crédibilité et de situation financière.

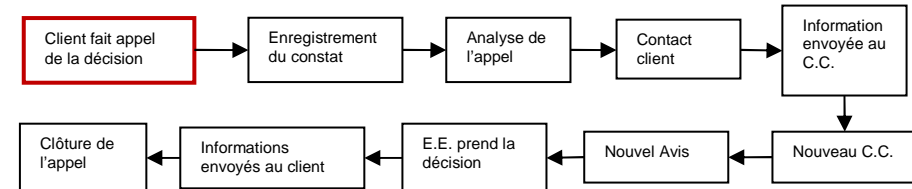
4. Description:

ECOCERT Environnement est responsable de toutes les décisions prises à tous les niveaux du processus de traitement des plaintes et des appels.

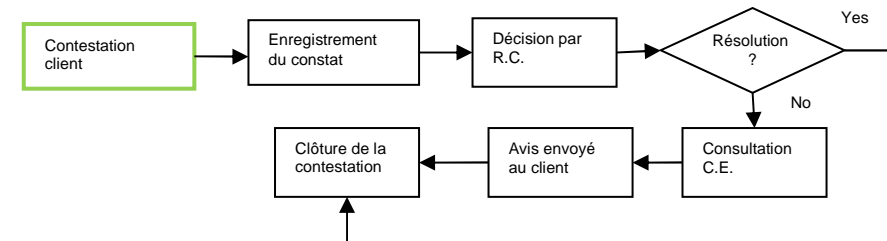
TRAITEMENT DES PLAINTES



TRAITEMENT DES APPELS



TRAITEMENT DES CONTESTATIONS



N°	Description / Action	Qui	Documents / Enregistrements	Risques	Verrous
1 TRAITEMENT DES PLAINTES					
1.1 Emission d'une plainte Client					
	Origine de la plainte client : - un contact direct avec l'entité ; - une information de l'équipe d'audit ; - un retour du questionnaire de satisfaction client.				
	Un constat est rédigé sur le document "Suivi des Evénements".	R.C.	Doc.Mpre.041.06 - Suivi des événements.xls		
	Après consultation éventuelle du RA, le RC juge de la nature du contact à avoir auprès du client, afin de résoudre le différend.	R.C.	Doc.Mpre.041.06 - Suivi des événements.xls	Partialité du RC ayant participé aux activités de certification du dossier.	Le traitement de la plainte sera réalisé par une ou des personne(s) n'ayant pas été précédemment impliquées dans l'objet de la plainte (RC, Di, Comité, équipe d'audit).
	Le RC appelle le client afin : - d'avoir des précisions concernant la plainte - de confirmer au client de la bonne réception et du traitement de sa plainte.	R.C.	Doc.Mpre.041.06 - Suivi des événements.xls		
	En cas de résolution, une lettre ou un mail est envoyée, si nécessaire, à l'entité l'informant des solutions envisagées ou mises en place. Si le problème est résolu par téléphone, un compte rendu informatique est réalisé dans le dossier ou des consignes peuvent être laissées dans la base de données act.	R.C.	Doc.Mpre.041.06 - Suivi des événements.xls <i>Base de données Act</i>		
Ans	Si le différend demeure, ECOCERT ENVIRONNEMENT sollicite l'intervention d'un tiers expert neutre. Le tiers expert peut faire partie du comité de certification, ou bien être sollicité en fonction de son expertise relativement à la plainte.	R.C.	Dossier client		
	L'avis du tiers expert, exprimé par écrit (mail / lettre), est pris en compte par le RC ou la personne mandatée qui reste seul juge de la décision à prendre.	R.C.			
	Le RC ou la personne mandatée informe l'entité concernée de la solution retenue.	R.C.	Doc.Mpre.041.06 - Suivi des événements.xls		
	La plainte est clôturée sur le fichier « Suivi des événements ».	R.C.	Doc.Mpre.041.06 - Suivi des événements.xls		
1.2 Emission d'une plainte d'un tiers					
	Origine de la plainte d'un tiers : - par un client d'ECOCERT ENVIRONNEMENT, qui doit informer dans les meilleurs délais ECOCERT ENVIRONNEMENT, - directement par le tiers qui se met en contact avec ECOCERT ENVIRONNEMENT, - au cours de chaque audit. Le Responsable d'audit étudie les enregistrements du client liés aux plaintes des tiers. Le RC est destinataire de ces enregistrements, s'ils impliquent les activités de certification d'ECOCERT ENVIRONNEMENT.	R.C.			
	Dès réception de la plainte, ECOCERT Environnement via le RC ou le Di confirme si la plainte est liée aux activités de certification dont il a la responsabilité, et dans l'affirmative, le RC enregistre les faits dans le document "Suivi des Evénements" (Doc.Mpre.041).	R.C.	Doc.Mpre.041.06 - Suivi des événements.xls	Partialité du RC ayant participé aux activités de certification du dossier.	Le traitement de la plainte sera réalisé par une ou des personne(s) n'ayant pas été précédemment impliquées dans l'objet de la plainte (RC, Di, Comité, équipe d'audit).
	Un contact est pris avec le tiers pour recueillir les éléments circonstanciés et accuser réception de la plainte (mail ou lettre).	R.C.	Doc.Mpre.041.06 - Suivi des événements.xls		

N°	Description / Action	Qui	Documents / Enregistrements	Risques	Verrous
1.2	Emission d'une plainte d'un tiers				
	Dès enregistrement de la plainte, ECOCERT ENVIRONNEMENT notifie cette dernière au client par téléphone dans un 1 ^{er} temps, puis par mail ou lettre recommandée AR. Des précisions ou explications sont demandées au Client qui sera tenu d'y répondre par écrit (mail ou lettre recommandée AR dans un délai de huit jours à compter de la date de réception de la demande).	R.C.	Doc.Mpre.041.06 - Suivi des événements.xls CGV	Refus de communiquer des données confidentielles par le client.	Seront considérées comme confidentielles toutes les informations obtenues au cours du processus de traitement de la plainte, notamment celles concernant les activités, ainsi que les résultats des évaluations et les informations techniques et commerciales recueillies.
	Si la plainte concerne un client certifié, elle sera examinée du point de vue de l'efficacité du système de management certifié. Ainsi, ECOCERT ENVIRONNEMENT pourra diligenter un audit. Les frais relatifs à cet audit seront à la charge du client si les résultats confirment la remise en cause l'efficacité du système de management certifié et à la charge d'ECOCERT ENVIRONNEMENT en cas contraire. Dans tous les cas, les frais de cet audit resteront à la charge du client s'il a été diligenté consécutivement à l'absence de réponse du client aux demandes de précisions ou information d'ECOCERT ENVIRONNEMENT.	RC	Doc.Mpre.041.06 - Suivi des événements.xls		
	EE fournit au plaignant (en respectant les clauses de confidentialité mentionnées dans les CGV) .les rapports d'avancement et les résultats (par échange mail ou courrier).	RC	Doc.Mpre.041.06 - Suivi des événements.xls		
	Si le différend demeure, le Comité d'Ethique est informé et nomme un tiers expert (expert technique, avis du comité, etc.) en fonction de la nature du problème.	RC CE	Doc.Mpre.041.06 - Suivi des événements.xls	Partialité du tiers expert ayant participé aux activités de certification du dossier	Le traitement de la plainte sera réalisé par une ou des personne(s) n'ayant pas été précédemment impliquées dans l'objet de la plainte.
	L'avis du tiers expert exprimé par écrit est pris en compte par le RC qui reste le seul juge de la décision à prendre.	RC	Doc.Mpre.041.06 - Suivi des événements.xls		
	ECOCERT ENVIRONNEMENT (Di, RC, RQ) détermine avec le plaignant et le client si l'objet de la plainte et sa résolution doivent être rendus publics et si oui dans quelle mesure (information des autorités compétentes, communication à des parties intéressées, etc.).	Di RC RQ	Doc.Mpre.041.06 - Suivi des événements.xls		
	Le fichier « Suivi des événements est mise à jour. La plainte est clôturée lorsque toutes les corrections et actions correctives sont finalisées. Le plaignant est alors informé de la fin du processus de traitement de la plainte (par mail ou courrier).	RC	Doc.Mpre.041.06 - Suivi des événements.xls		
2	TRAITEMENT DES CONTESTATIONS				
	L'entité auditée a la possibilité de contester les conclusions d'un audit, et en particulier, une remarque ou une non-conformité formulée par l'équipe d'audit. Les auditeurs doivent alors se positionner clairement et fermement, en reformulant de manière étayée la remarque ou la non-conformité contestée. Pour les remarques, cette gestion est du ressort du responsable d'audit qui se doit d'arriver à un consensus. Si l'auditeur et/ou l'entité maintient son point de vue et ce uniquement pour les non-conformités, le différend remonte à ECOCERT ENVIRONNEMENT à travers la fiche de non-conformité où la partie "Commentaire de l'audit" est alors complétée.	RC	Doc.Mpre.008.11 - Fiche de non conformité d'audit.doc		
	Le R.C. enregistre les faits dans le document "Suivi des Evénements" (Doc.Mpre.041).	RC	Doc.Mpre.041.06 - Suivi des événements.xls		
	Le R.C. décide de la suite à donner et en informe les	RC	Doc.Mpre.041.06 - Suivi		

N°	Description / Action	Qui	Documents / Enregistrements	Risques	Verrous
	auditeurs et l'entité auditée. La fiche de non-conformité est maintenue, annulée ou requalifiée en remarques.		des événements.xls Doc.Mpre.008.11 - Fiche de non conformité d'audit.doc		
	Si aucune solution n'est trouvée une consultation du Comité de certification est organisée, leur avis est appliqué par E.E. et transmis à l'entité concernée. Un expert technique peut être mandaté pour apporter des éclairages sur la contestation si nécessaire.	RC CE	Doc.Mpre.041.06 - Suivi des événements.xls <i>Base de données ACT</i>		
3	TRAITEMENT DES APPELS				
	L'entité auditée a la possibilité de faire appel de la décision de certification. Une lettre avec accusé de réception, un mail ou un courrier doit être adressée au RC, en précisant les motivations de cet appel.	RC			
	Le R.C. accuse réception par courrier ou retour de mail de l'appel et enregistre les faits dans le document "Suivi des Evénements" (Doc.Mpre.041). Tous les appels sont traités.	RC	Doc.Mpre.041.06 - Suivi des événements.xls	Partialité du R.C ayant participé aux activités de certification du dossier.	Afin de ne pas donner lieu à des actions discriminatoires envers l'appelant, si le R.C. a participé à l'audit ou à la prise de décision de certification, il nomme une autre personne (RC ou Di) pour traiter l'appel.
	Le R.C. prend, si nécessaire, contact avec l'entité et/ou l'équipe d'audit afin de recueillir des éléments complémentaires permettant d'appréhender la demande d'appel.	RC	Doc.Mpre.041.06 - Suivi des événements.xls		
	Le Comité de certification consulté pour la candidature à la certification (ou au renouvellement) de l'entité est informé de la demande d'appel. Un nouveau Comité de certification est créé afin de rendre un avis final sur la certification de l'entité candidate au vu des éléments recueillis auprès de l'entité candidate/certifiée.	RC CC	Doc.Mpre.041.06 - Suivi des événements.xls	Partialité du Comité consulté ayant participé aux activités de certification du dossier.	Un nouveau Comité de certification est créé afin de rendre un avis final sur la certification de l'entité candidate au vu des éléments recueillis auprès de l'entité candidate/certifiée.
	Le comité rend un nouvel avis de certification. EE entérine cet avis à travers une décision de certification. La nouvelle décision est enregistrée dans le dossier et une vérification est possible dans les actions menées et l'état d'avancement de l'évènement ouvert dans le fichier suivi des événements.	RC	Doc.Mpre.041.06 - Suivi des événements.xls	Partialité du R.C, du comité, du décisionnaire ayant participé aux activités de certification du dossier.	Les personnes ayant participé à l'audit, au rendu des avis de certification et à la prise de décision de certification précédente ne participent pas à ce processus. Une autre personne (autre RC ou Di) prend la décision ou approuve les avis rendu par le comité de certification.
	EE fournit à l'appelant les rapports d'avancement et les résultats par échange mail. La décision prise est formalisée dans un mail avec accusé de lecture communiqué à l'entité candidate/certifiée. Les éléments sont enregistrés dans le dossier clients et dans le document "Suivi des Evénements" (Doc.Mpre.041) afin de suivre et vérifier que toutes les actions ont été entreprises jusqu'à émission de la nouvelle décision et clôture de l'évènement.	RC	Doc.Mpre.041.06 - Suivi des événements.xls <i>Mail dossier</i>		

Points de contrôle général sur les appels, plaints et contestations

Les enseignements tirés des appels, plaintes, et contestations sont débattus au cours des réunions suivantes du Comité d'Ethique et lors de la prochaine Revue de Direction, afin d'en tirer tous les enseignements.

VIGILANCE :

Afin d'anticiper d'éventuelles plaintes de tiers, une vigilance peut être prononcée à la demande du responsable d'audit (RA) ou du Comité de Certification. Cette vigilance reprend les actions de surveillance spécifiques qu'ECOCERT ENVIRONNEMENT doit mettre en place à la demande du Responsable d'Audit ou de ce Comité.
Ces actions peuvent avoir pour origine : un programme contenant des actions importantes et qui doit donc être scrupuleusement respecté, un contexte local sensible (association, administration, Mairie, etc.), une situation réglementaire en évolution, etc. Au cours des audits de suivi ou suite à une action spécifique mise en œuvre, le maintien ou non de cette vigilance est étudié par le R.C. et le Comité de Certification en est informé.

N. B. : Ce document est amené à être diffusé, en particulier, auprès des clients de la certification/ du contrôle.

5. Modifications

description des modifications	Auteur	Date
<i>Mise à jour des procédures selon modèle ECOCERT</i>	LM	29/02/2012
<i>Refonte global au vu de l'intégration des exigences ISO 17021 :2015</i>	KMS	01/09/2016