



ALGERAC

Procédure de traitement des plaintes

Complaints handling
procedure

PRO 21 Rév 05/ 14-04-2026

| | | |
|---|---|--|
| Etabli /revue par le responsable qualité Date : 05/04/2026 | Vérifier par la directrice technique Date : 09/04/2026 | Validé par la directrice générale Date : 14/04/2026 |
|---|---|--|



| Sommaire | Summary |
|--|---|
| <p>1. Objet et domaine d'application 1</p> <p>2. Vocabulaire et abréviations..... 1</p> <p>3. Références 2</p> <p>4. Modifications..... 2</p> <p>5. Description 2</p> <p>6. Enregistrements..... 4</p> | <p>1. Purpose and scope 1</p> <p>2. Vocabulary and Abbreviations 1</p> <p>3. References..... 2</p> <p>4. Amendments 2</p> <p>5. Description..... 2</p> <p>6. Records..... 4</p> |
| <p>1. Objet et domaine d'application</p> <p>La présente procédure a pour objet de définir les dispositions pour traiter toutes les plaintes réceptionnées par ALGERAC.</p> <p>Elle s'applique à toutes les plaintes concernant le fonctionnement du processus d'accréditation d'ALGERAC ou ses OEC (accrédités ou candidat à l'accréditation).</p> | <p>1. Purpose and scope</p> <p>The purpose of this procedure is to define the provisions for dealing with all complaints received by ALGERAC.</p> <p>It applies to all complaints about the functioning of ALGERAC's accreditation process or its CABs (accredited or candidate for accreditation).</p> |
| <p>2. Vocabulaire et abréviations</p> <p>Plainte : Expression d'insatisfaction émise par toute personne ou organisation auprès d'un organisme d'accréditation et relative aux opérations de l'organisme d'accréditation ou de l'OEC accrédité, quand une réponse est attendue.</p> <p>✓ La plainte est identifiée comme toute insatisfaction à l'encontre : d'ALGERAC, ses équipes d'évaluation, un OEC accrédité ou un tiers.</p> <p>NB : Dans le cas où le plaignant est un des clients d'un OEC accrédité (par exemple : l'usage abusif du symbole d'accréditation), ALGERAC fait suivre les éléments à l'OEC accrédité tout en préservant confidentiel l'identité du plaignant.</p> <p>✓ Ne sont pas considérées comme plaintes :</p> <ul style="list-style-type: none">- Les insatisfactions exprimées oralement ;- Les insatisfactions écrites dont l'identité et les coordonnées de l'expéditeur sont inconnues ;- Les insatisfactions dont la rédaction indique que l'émetteur n'attend ni | <p>2. Vocabulary and Abbreviations</p> <p>Complaint: An expression of dissatisfaction expressed by any person or organization with an accreditation body and relating to the operations of accreditation body or the accredited CAB, when a response is expected.</p> <p>The complaint is identified as any dissatisfaction with: ALGERAC, its assessment teams, an accredited CAB or a third party.</p> <p>Ps: In the event that the complainant is one of the clients of an accredited CAB (e.g. the misuse of the accreditation symbol), ALGERAC forwards the elements to the accredited CAB while keeping the complainant's identity confidential.</p> <p>✓ The following are not considered as complaints:</p> <ul style="list-style-type: none">- Dissatisfaction expressed orally;- Written dissatisfactions for which the identity and contact details of the sender are unknown;- Dissatisfactions for which the wording indicates that the issuer does not expect |



explication ni traitement ;

- Les récusations d'évaluateurs ou experts, qui sont traitées conformément aux dispositions de la PRO 22 ;
- Les insatisfactions des prestations en dehors du périmètre d'accréditation de l'OEC.

Plaignant : personne ayant exprimé son insatisfaction.

Satisfaction client : perception du client sur le niveau de satisfaction de ses exigences.

RQ : Responsable qualité

CS : Chef de Structure

OEC : Organisme de l'évaluation de la conformité

3. Références

- **ISO/IEC 17011**, Evaluation de la conformité - Exigences générales pour les organismes procédant à l'accréditation d'organismes d'évaluation de la conformité ;
- **PRO 09**, Procédure de traitement des NC ;
- **PRO 22**, Procédure de traitement des récusations

4. Modifications

La révision de cette procédure porte sur la précision que les plaintes sont adressées à la direction générale.

5. Description

Dès réception de la plainte par le secrétariat de la direction générale par email contact@algerac.dz ou par porteur. Un accusé de réception est notifié au plaignant.

La plainte peut être accompagnée, le cas échéant, de pièces justificatives.

Toute personne réceptionnant la plainte, renseigne une fiche de réclamation (FOR 50) par rapport à l'identification du plaignant, la date de réception et une description des circonstances puis transmise au département

any explanation or treatment;

- Recusal of assessors or experts, which are handled in accordance with the provisions of PRO 22;
- Dissatisfaction with services outside the scope of the CAB's accreditation.

Complainant: person who has expressed dissatisfaction.

Customer satisfaction: the customer's perception of the level of satisfaction of his requirements.

QM: Quality Manager

HS: Head of Structure

CAB: Conformity Assessment Body

3. References

- **ISO/IEC 17011**, Conformity assessment - General requirements for bodies accrediting conformity assessment bodies;
- **PRO 09**, Procedure for processing NCs;
- **PRO 22**, Recusal handling procedure

4. Amendments

The revision of this procedure involves the precision that the complaint is submitted to the general management.

5. Description

Upon receipt of the complaint by the General Management Secretariat via email at contact@algerac.dz or by courier. A confirmation of receipt is sent to the complainant.

The complaint may be accompanied, if appropriate, by supporting documents.

Any person receiving the complaint, fills in a complaint form (FOR 50) with the complainant's identification, the date of receipt and a description of the circumstances, then forwards it to the quality department for the allocation of



qualité pour attribution d'un numéro d'enregistrement et analyser le fondement de la plainte.

Le département qualité collecte les informations nécessaires et peut au besoin :

- Consulter le plaignant, le responsable de la structure (CS), le gestionnaire du dossier d'accréditation et l'équipe d'évaluation ;
- Collecter auprès des parties concernées toutes les pièces qu'elle juge utiles à l'instruction du dossier de la plainte ;
- Avoir recourt à l'avis d'experts.

Suite à cette analyse, une décision est émise pour répondre au plaignant :

- Si la plainte est considérée non fondée, en l'absence d'éléments tangibles confirmant son fondement, ALGERAC notifie le plaignant en motivant sa décision.
- Si au contraire, la plainte est fondée, ALGERAC informe le plaignant de l'état d'avancement et renseigne la fiche de non-conformité (FOR 02-1) selon la procédure de gestion des non-conformités (PRO 09).

Transmission du FOR 50 et FOR 02-1 à la structure concernée pour traitement. Une personne n'ayant pas été impliquée dans l'activité en cause de la plainte, est désignée pour le traitement de la non-conformité.

Le département qualité assure un suivi rigoureux des mesures mises en oeuvre afin de s'assurer de la prise en charge adéquate de la plainte dans un délai ne dépassant pas les trois (03) mois.

ALGERAC fournit une réponse au plaignant en fin de traitement.

Tout le dossier de plainte (fiche de traitement des plaintes (FOR 50), fiche de non-conformité (FOR 02-1), les preuves et réponses aux plaignants) est conservé dans un classeur au niveau du bureau du RQ.

Annuellement, un bilan des plaintes récurrentes est effectué pour identifier les tendances et

a registration number and an analysis of the basis of the complaint.

The quality department collects the necessary information and can, if necessary:

- Consult with the complainant, the head of structure (HS), the accreditation file officer and the assessment team;
- Collect from the parties concerned all the documents it deems useful for the investigation of the complaint file;
- Seek expert advice.

Following this analysis, a decision is issued to respond to the complainant:

- If the complaint is considered unfounded, in the absence of tangible elements confirming its basis, ALGERAC notifies the complainant with reasons for its decision.
- If, on the other hand, the complaint is well-founded, ALGERAC informs the complainant of the progress and fills in the non-conformities form (FOR 02-1) according to the procedure for managing non-conformities (PRO 09).

Transmission of FOR 50 and FOR 02-1 to the relevant structure for processing. A person who was not involved in the activity at issue of the complaint is designated to deal with the non-conformities.

The quality department ensures a rigorous follow-up of the measures implemented to ensure that the complaint is adequately handled within a period not exceeding three (03) months.

ALGERAC provided a reply to the complainant at the end of the treatment.

The entire complaint file (complaint handling sheet (FOR 50), non-conformities form (FOR 02-1), evidence and responses to complainants) is kept in a filing cabinet at the QM office.

Annually, a review of recurring complaints is carried out to identify trends and propose the necessary measures to remedy them and, if



| | |
|--|---|
| <p>propose les mesures nécessaires pour y remédier et si nécessaire, une mise à jour de la matrice d'analyse des risques.</p> <p>Ce bilan est une donnée d'entrée lors de la préparation de la revue de direction.</p> <p>6. Enregistrements</p> <ul style="list-style-type: none">- Fiche de traitement des plaintes (FOR 50)- Fiche de non-conformité (FOR 02-1) | <p>necessary, an update of the risk analysis matrix.</p> <p>This assessment is an input into the preparation of the management review.</p> <p>6. Records</p> <ul style="list-style-type: none">- Complaint handling form (FOR 50)- Non-conformities form (FOR 02-1) |
|--|---|