



- 1) **Objet**
- 2) **Vocabulaire et Abréviations**
- 3) **Modalités de réexamen**
- 4) **Documents en amont**
- 5) **Description de la procédure**
- 6) **Enregistrements**

Domaine d'application :

La présente procédure s'applique à toutes les plaintes concernant le fonctionnement du processus d'accréditation d'ALGERAC ou ses OEC (accrédités ou candidat à l'accréditation).

Responsable de l'application :

Le RQ en collaboration avec les Chefs de structures sont responsables de l'application de cette procédure

Modifications :

Ce document a été repris dans sa totalité.

Etabli le : 23/07/2024

Par : Responsable Qualité

Visa :

Vérifié le : 06/08/2024

Par : Direction technique

Visa :

Approuvé le : 13/08/23

Par : Directrice Générale

Visa :



1. Objet

La présente procédure a pour objet de définir toutes les dispositions pour traiter toutes les plaintes réceptionnées par ALGERAC.

2. Vocabulaire et abréviations

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.

- ✓ La plainte est identifiée comme toute insatisfaction à l'encontre : d'ALGERAC, ses équipes d'évaluation, un OEC accrédité ou un tiers.

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.

- ✓ Ne sont pas considérées comme plaintes :
 - 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 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. Modalités de réexamen

Le RQ procède à la revue de cette procédure à chaque fois que cela est nécessaire.

4. Documents en amont

- ISO/CEI 17011, Evaluation de la conformité - Exigences générales pour les organismes procédant à l'accréditation d'organismes d'évaluation de la conformité ;
- PRO 09 Procédure traitement des NC et la mise en œuvre des AC/actions améliorations
- PRO 22 Procédure de récusation



5. Description de la procédure

Dès réception de la plainte par écrit avec les justificatifs éventuels, ALGERAC accuse la réception de la plainte au plaignant.

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 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 (**FOR02-1**) selon la procédure de gestion des non-conformités (**PRO 09**).

Transmission du FOR50 et FOR02-1 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 (**FOR50**), fiche de non-conformité (**FOR02-1**), 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 propose les mesures nécessaires pour y remédier et si nécessaire, une mise à jour de la matrice d'analyse des risques.



Ce bilan est une donnée d'entrée lors de la préparation de la revue de direction.

6. Enregistrements :

- Fiche réclamation du client (FOR 50)
- Fiche de non-conformité (FOR 02-1)