



SOMMAIRE**1. OBJET****2. DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE****3. DÉFINITIONS****4. RÉCLAMATION**

- 4.1. Description de la formulation et du traitement d'une réclamation**
4.2. Réclamation non recevable

5. RECOURS**6. GESTION ET ARCHIVAGE**

DESTINATAIRES : CAD ■ CDC ■ DCC ■ RAQ ■ COMITÉS SECTORIELS ■ CENTRES D'EXAMEN ③
 AUTRES ③

Rév.	Libellé de l'évolution	Vérificateur Nom - Visa	Approbateur Nom - Visa	Date d'approbation	Date d'application
00	(ancienne Réf. CCC PG 94 012 R02). Changement d'indice suite à nouvelle structure du système de certification Cofrend. Modification : pages 2- 3 - 4	P. FALLOUEY	M. POUDRAI	01-10-2002	31-03-2003 (au plus tard)
01	Modification dernier paragraphe point 4.1., suite à remarque Audit Dreal du 01-10-2010	P. FALLOUEY 	M. POUDRAI 	30-11-2010	01-12-2010

1. OBJET

La présente procédure a pour objet de définir les conditions de formulation, le processus de traitement ainsi que les modalités de notification de décision dans le cas de réclamation ou de recours.

2. DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

CAD MQ 94 000 «Manuel d'Assurance de la Qualité de la Certification Cofrend»
CDC PG 02 007 «Gestion et archivage des documents de l'organisme de certification».

3. DÉFINITIONS

Réclamation : Action écrite formulée par toute partie contre une décision prise par les instances de la Confédération dans le domaine de la certification.

Recours : Action écrite engagée par le déposant d'une réclamation en cas de réponse jugée non satisfaisante par le déposant.

4. RÉCLAMATION

4.1. Description de la formulation et du traitement d'une réclamation

La réclamation est la possibilité offerte à toute partie qui conteste une décision d'une instance de la Confédération (Comité Sectoriel, Comité de Direction Certification, Conseil d'Administration).

La réclamation doit être déposée auprès de l'instance dont la décision est contestée. Le demandeur doit exposer par écrit les motifs de sa démarche et doit y joindre toute pièce justificative pertinente. Le Responsable de l'instance instruit le dossier et s'assure que les motifs de la réclamation sont bien de son ressort et de la compétence de l'instance consultée.

En cas de recevabilité, le Responsable de l'instance informe le demandeur de la prise en compte de sa demande dans un délai de 15 jours à date de réception.

L'instance concernée peut créer une commission pour étudier plus en détail les éléments du dossier présenté, entendre les parties impliquées ou enquêter.

La décision motivée prise par l'instance concernée après étude de la réclamation est notifiée par écrit au demandeur avec copie à l'instance de la Confédération de rang immédiatement supérieur, au Responsable Assurance Qualité et le cas échéant, à toute autre partie concernée ou mise en cause dans la réclamation, notamment les Pouvoirs Publics. Cette notification doit intervenir dans un délai maximal de 90 jours à compter de la date de dépôt de la réclamation.

4.2. Réclamation non recevable

Si le Responsable de l'instance juge que la réclamation n'est pas recevable, parce que non fondée, mal interprétée par l'utilisateur du fait d'une méconnaissance de certains règlements, disposition particulière transitoire..., il prépare une réponse circonstanciée au demandeur avec copie à l'instance de rang immédiatement supérieur et au Responsable Assurance Qualité.

5. RECOURS

En cas de rejet de la réclamation, le courrier précise que le demandeur dispose de 30 jours pour introduire un recours auprès du Responsable Assurance Qualité de la Cofrend contre la décision prononcée.

Le recours est ainsi destiné à toute partie, qui après avoir déposé une réclamation s'estime non satisfaite de la réponse donnée.

Un dossier justificatif doit être transmis sous forme de lettre recommandée avec accusé réception au Responsable Qualité de la Confédération dans les délais imposés, faute de quoi il ne sera pas pris en considération. L'instruction du dossier est dans tous les cas effectuée par l'instance de rang immédiatement supérieur à celui de l'instance ayant notifié la décision. L'instance peut s'appuyer sur une structure externe indépendante de la Confédération, jugée par elle compétente.

Le Responsable Qualité informe le demandeur des modalités de traitement du recours.

L'instance concernée peut demander le transfert de cette instruction à une instance de rang supérieur.

Le Responsable de l'instance chargée de l'examen du recours peut décider d'entendre le demandeur.

La décision définitive motivée est notifiée par le Responsable Qualité avec information, le cas échéant, à l'instance immédiatement supérieure. Cette notification doit intervenir au plus tard 90 jours après réception du recours par la Cofrend.

Le courrier de notification visé par le Responsable de l'instance chargée d'instruire le recours est communiqué par lettre recommandée avec accusé de réception au demandeur, et le cas échéant à toute partie mise en cause dans la réclamation.

Le Président du Conseil d'Administration de la Cofrend peut, s'il le juge opportun, à la demande de l'instance ayant instruit le recours, décider de faire état de la décision dans une publication Cofrend.

6. GESTION ET ARCHIVAGE

Le Responsable Qualité de la Confédération tient à jour un dossier contenant toutes les réclamations présentées à la Confédération ainsi que les réponses associées. Ce dossier est géré et archivé conformément à la procédure CDC PG 02 007 «Gestion et archivage des documents de l'organisme de certification».

Le bilan des réclamations est examiné au cours de la revue de direction.