

DESTINATAIRES :

- Processus Gouvernance
- Processus Certification et Qualification
- Processus Evènementiel et Communication
- Processus Scientifique et Technique
- Processus Affaires Internationales
- Processus Qualité
- Processus Ressources Humaines
- Processus Finances
- Personnes externes


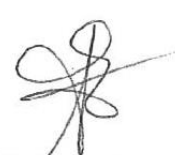


N° version	Rédacteur Nom – Date - Visa	Vérificateur Nom – Date - Visa	Approbateur Nom – Date - Visa	Date d'application
01 Remplacement de la GOU-PR-005 Demande de recours	Victorine REMY Xavier LE GOFF 01/03/2019  	Améla ELEZOVIC 01/03/2019 	Améla ELEZOVIC 01/03/2019 	01/03/2019

Table des matières

1.	Objet.....	3
2.	Domaine d'application	3
3.	Responsabilités	3
4.	Références.....	3
5.	Définitions.....	3
6.	Contenu	4
6.1.	Généralités	4
6.2.	Réaliser une plainte/réclamation	4
6.2.1.	Via le site internet	4
6.2.1.1.	Etape n°1 : Se connecter sur le site internet	4
6.2.1.2.	Etape n° 2 : Cliquer sur « Contact »	4
6.2.1.3.	Etape n°3 : Compléter la « Demande de contact ».....	4
6.2.2.	Par e-mail ou par téléphone.....	5
6.3.	Réaliser un recours	6
6.3.1.	Par courrier.....	6
6.3.2.	Par mail.....	6
6.4.	Réception de la plainte/réclamation	7
6.5.	Réception du recours.....	7
6.6.	Validation de la plainte/réclamation	7
6.7.	Validation du recours	7
6.7.1.	Communication à une personne certifiée.....	7
6.8.	Examen de la plainte/réclamation.....	8
6.9.	Examen du recours	8
6.9.1.	Nombre de recours possibles.....	8
6.10.	Prise de décision et actions à entreprendre	9
6.10.1.	Personnel impliqué dans l'objet de la plainte/réclamation	9
6.11.	Clôture de traitement du recours/plainte/réclamation.....	9
6.12.	Confidentialité	9

	<u>Titre</u> : Traitement des recours, plaintes et réclamations	QUALITE	
<u>Date</u> : 01/03/2019	<u>Référence</u> : QUAL-PR-005	<u>Version</u> : 01	Page 3 sur 9

1. Objet

Cette procédure a pour objectif de :

- Décrire le process de réception, d'évaluation, et de prise de décision relatives aux recours contestant une décision prise par une instance de la COFREND ;
- Décrire le process de réception, d'évaluation, et de prise de décision relatives aux plaintes et aux réclamations réalisées auprès de la COFREND.

2. Domaine d'application

Ce document s'applique à tous les recours, plaintes et réclamations réceptionnés par la Maison des END, quel qu'en soit le mode de transmission (Appels, courriers, e-mails, site internet...)

3. Responsabilités

La Direction et le Responsable Qualité sont garants de la bonne mise en œuvre de cette procédure.

4. Références

EN ISO 17024 :2012 – Exigences générales pour les organismes de certification procédant à la certification de personnes

ISO 9000 :2015 - Systèmes de management de la qualité -- Principes essentiels et vocabulaire

QUAL-DT-017 – Suivi des recours, plaintes et réclamations clients

QUAL-FO-009 – Fiche amélioration


5. Définitions

***Appel/recours :** (Selon la norme EN ISO 17024 :2012) Demande d'un demandeur, d'un candidat, ou d'une personne certifiée de reconsidérer toute décision prise par l'organisme de certification concernant la certification visée.

CEA : Centres d'Examens Agréés

Plainte : (Selon la norme EN ISO 17024 :2012) Expression d'insatisfaction, autre qu'un appel*, émise par une personne ou un organisme à un organisme de certification, relative aux activités de cet organisme ou d'une personne certifiée, à laquelle une réponse est attendue.

Réclamation : (Selon la norme 9000 :2015) Toute expression de mécontentement adressée à un organisme, concernant son produit ou service, ou le processus de traitement des réclamations lui-même, pour laquelle une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue.

 <p>Confédération Française pour les Essais Non Destructifs</p>	<p>Titre : Traitement des recours, plaintes et réclamations</p>	<p>QUALITE</p>	
<p>Date : 01/03/2019</p>	<p>Référence : QUAL-PR-005</p>	<p>Version: 01</p>	<p>Page 4 sur 9</p>

6. Contenu

6.1. Généralités

Cette procédure assure que **tous les recours, plaintes et réclamations** sont pris en compte et traités de manière constructive, impartiale, et en temps raisonnable.

Le process de traitement des recours, plaintes et réclamations comprend au minimum les éléments et méthodes suivants :

- Le principe général de processus de réception, de validation, d'examen, et de prise de décision sur les actions à entreprendre pour les traiter ;
- Le suivi et l'enregistrement des recours, plaintes et réclamations, y compris des actions entreprises pour y répondre ;
- La garantie que, le cas échéant, des corrections et actions correctives appropriées sont entreprises.

6.2. Réaliser une plainte/réclamation

6.2.1. Via le site internet

6.2.1.1. Etape n°1 : Se connecter sur le site internet

Afin de réaliser une plainte ou une réclamation, il est nécessaire de se rendre sur le site internet de la COFREND, à l'adresse suivante : <http://www.cofrend.com>

6.2.1.2. Etape n° 2 : Cliquer sur « Contact »

Une fois arrivé(e) sur la page d'accueil, cliquer sur l'onglet « Contact », situé en bas de page.



6.2.1.3. Etape n°3 : Compléter la « Demande de contact »

Après avoir cliqué sur « Contact », le formulaire de « Demande de contact » apparaît :


Demande de contact

Une question ? une demande ?
Choisissez la thématique de votre question, un expert ou un permanent de la COFREND prendra contact avec vous.
Bien cordialement

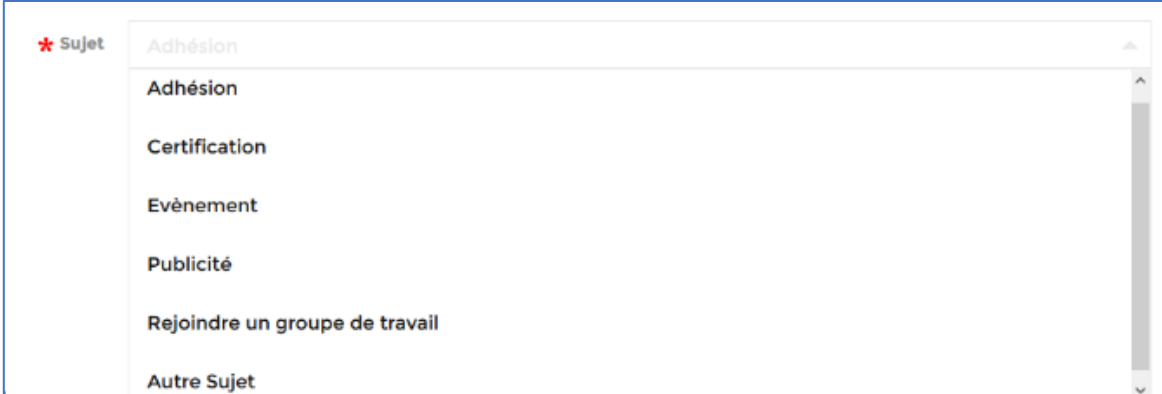
★ Sujet

★ Email

★ Message

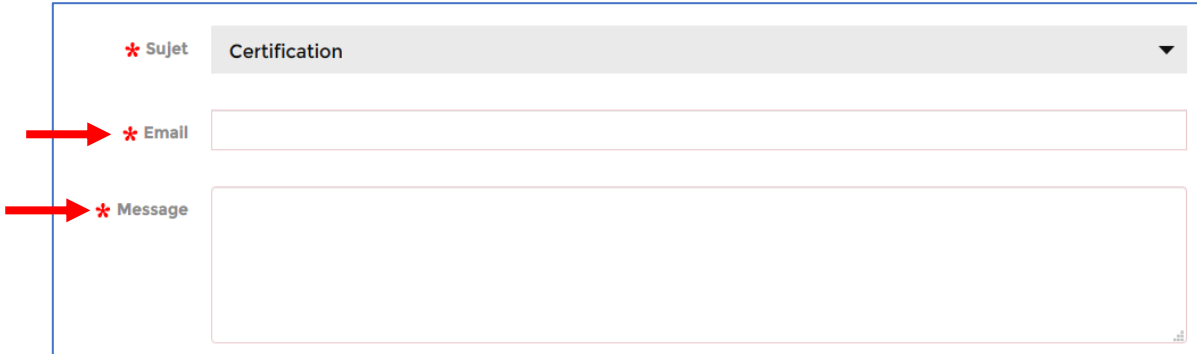
 <p>Confédération Française pour les Essais Non Destructifs</p>	<p><u>Titre</u> : Traitement des recours, plaintes et réclamations</p>	<p>QUALITE</p>	
<p><u>Date</u> : 01/03/2019</p>	<p><u>Référence</u> : QUAL-PR-005</p>	<p><u>Version</u>: 01</p>	<p>Page 5 sur 9</p>

1. Saisir le sujet de votre demande :
 - Adhésion
 - Certification
 - Evènement
 - Publicité
 - Rejoindre un groupe de travail
 - Autre sujet



A screenshot of a web form showing a dropdown menu for selecting a subject. The menu is open, displaying the following options: Adhésion, Certification, Evènement, Publicité, Rejoindre un groupe de travail, and Autre Sujet. The current selection is 'Adhésion'.

2. Compléter votre adresse mail afin d'obtenir un retour concernant votre plainte ou réclamation.
3. Décrire votre plainte/réclamation en détails.



A screenshot of a contact form. The 'Sujet' dropdown is set to 'Certification'. Below it are two input fields: 'Email' and 'Message'. Two red arrows point to the 'Email' and 'Message' labels respectively.


6.2.2. Par e-mail ou par téléphone

Il vous est également possible de faire part d'une plainte ou d'une réclamation par e-mail ou par téléphone.

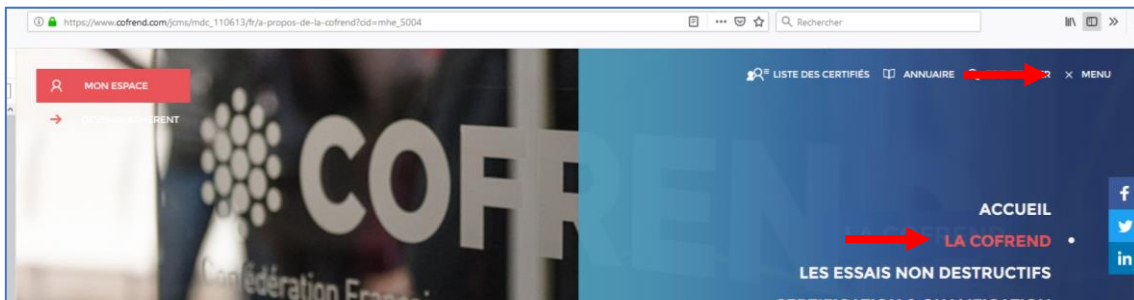
Pour cela, vous pouvez écrire directement à cofrend@cofrend.com ou téléphoner au [01.44.19.76.18](tel:01.44.19.76.18) (secrétariat de la COFREND).

L'ensemble de ces informations sont également disponibles sur le site internet de la COFREND :

- **Menu > La COFREND > La Maison des END > Nous contacter**

 <p>Confédération Française pour les Essais Non Destructifs</p>	<p><u>Titre</u> : Traitement des recours, plaintes et réclamations</p>	<p>QUALITE</p>	
<p><u>Date</u> : 01/03/2019</p>	<p><u>Référence</u> : QUAL-PR-005</p>	<p><u>Version</u>: 01</p>	<p>Page 6 sur 9</p>

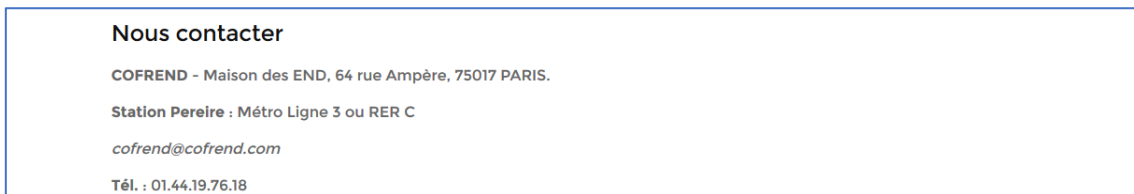
➤ **Menu > La COFREND**



➤ **La Maison des END**



➤ **Nous contacter**



6.3. Réaliser un recours


6.3.1. Par courrier

Il vous est possible de réaliser une demande de recours. Pour cela, les demandes doivent être envoyées au Responsable Qualité de la COFREND à :

COFREND
A l'attention du Responsable Qualité
64, rue Ampère
75017 PARIS

6.3.2. Par mail

Vous pouvez aussi envoyer votre demande par mail à cofrend@cofrend.com.

 <p>Confédération Française pour les Essais Non Destructifs</p>	<p><u>Titre</u> : Traitement des recours, plaintes et réclamations</p>	<p>QUALITE</p>	
<p><u>Date</u> : 01/03/2019</p>	<p><u>Référence</u> : QUAL-PR-005</p>	<p><u>Version</u>: 01</p>	<p>Page 7 sur 9</p>

6.4. Réception de la plainte/réclamation

Dès réception de la plainte/réclamation, que celle-ci soit réalisée via le site internet ou par mail à cofrend@cofrend.com, cette dernière est transmise au permanent concerné, qui devient alors responsable du traitement de la plainte/réclamation.

Le permanent responsable doit envoyer par mail un accusé réception dans les 48h pour confirmer au plaignant la bonne réception et prise en compte de sa demande.

En interne, le permanent responsable doit compléter le **QUAL-DT-017 – Suivi des recours, plaintes et réclamations clients** afin de tracer la plainte/réclamation en question.

6.5. Réception du recours

Les demandes de recours doivent être formulées dans un délai de 2 mois calendaire à compter de la notification de la décision rendue par une des instances de la COFREND.

Les demandes de recours n'ont pas d'effet suspensif sur les décisions de la COFREND.

Le permanent responsable doit envoyer par mail un accusé réception dans les 48h pour confirmer au plaignant la bonne réception et prise en compte de sa demande.

En interne, le permanent responsable doit compléter le **QUAL-DT-017 – Suivi des recours, plaintes et réclamations clients** afin de tracer le recours en question.

Il établit également une **QUAL-FO-009 – Fiche amélioration**, permettant de faire suite à la demande de recours.

6.6. Validation de la plainte/réclamation

Une fois la plainte/réclamation réceptionnée, le permanent responsable de la prise en charge doit collecter et vérifier l'ensemble des informations nécessaires lui permettant de valider la demande.

6.7. Validation du recours


Pour être considérée, la demande de recours doit :

- Spécifier la décision contestée
- Exposer les motifs de la demande de réexamen

Des pièces justificatives peuvent être ajoutées en appui des arguments exposés.

6.7.1. Communication à une personne certifiée

Si la plainte/réclamation est relative à une personne certifiée, celle-ci est contactée pour en être informée dans les 72h (*hors périodes de fermeture de la COFREND*) par le permanent responsable du traitement de la demande. Ce dernier lui indique également les tenants et aboutissants du process de traitement de la plainte/réclamation.

 <p>Confédération Française pour les Essais Non Destructifs</p>	<p>Titre : Traitement des recours, plaintes et réclamations</p>	<p>QUALITE</p>	
<p>Date : 01/03/2019</p>	<p>Référence : QUAL-PR-005</p>	<p>Version: 01</p>	<p>Page 8 sur 9</p>

6.8. Examen de la plainte/réclamation

La plainte/réclamation doit être examinée en détail par le permanent responsable.

- Si la plainte/réclamation concerne le Pôle Certification, celle-ci doit être examinée en détail durant le prochain CDEC planifié.

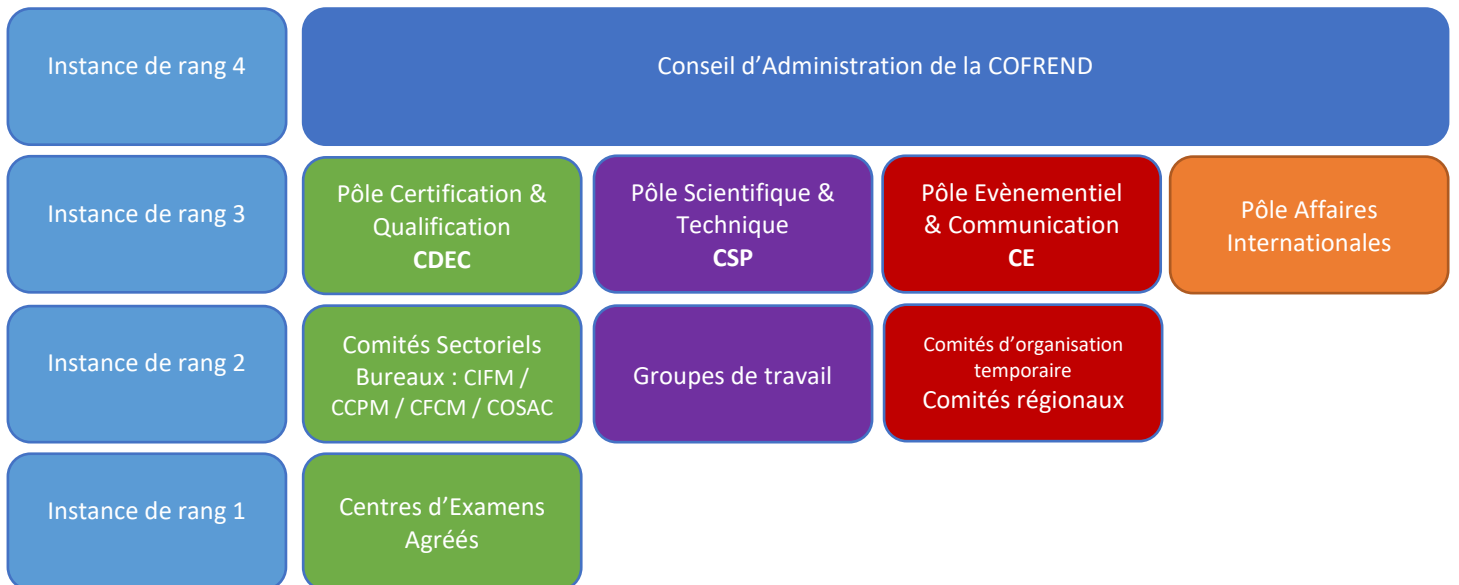
Dans la mesure du possible, le permanent responsable doit, lors de l'examen, fournir le rapport d'avancement au plaignant de la plainte/réclamation.

6.9. Examen du recours

Le Responsable Qualité fait appel à l'instance adéquate afin d'étudier et statuer sur la décision à prendre concernant la demande de recours.

Cette instance en charge du recours doit être à la fois compétente et indépendante vis-à-vis de la décision contestée. Ainsi, l'instance concernée par la demande de recours ne sera donc en aucun cas l'instance traitant la demande, mais l'instance supérieure.

Les instances de la COFREND




Exemple : Lorsqu'une décision d'un centre d'examen est remise en cause, l'instance appelée pour le traitement du recours est le bureau du Comité Sectoriel concerné.

La **QUAL-FO-009 – Fiche amélioration** est, par la suite, complétée par l'instance intervenante au cours du processus de traitement.

6.9.1. Nombre de recours possibles

Pour une même décision, deux recours successifs sont possibles.

	<u>Titre</u> : Traitement des recours, plaintes et réclamations	QUALITE	
<u>Date</u> : 01/03/2019	<u>Référence</u> : QUAL-PR-005	<u>Version</u> : 01	Page 9 sur 9

L'instance statuant lors du second recours est dite « suprême », c'est-à-dire que sa décision ne peut être remise en cause.

L'avis du Conseil d'Administration, même en première instance, est suprême.

6.10. Prise de décision et actions à entreprendre

Une fois l'examen du recours/plainte/réclamation réalisé, le permanent responsable doit communiquer au plaignant les résultats ainsi que la décision prise.

Si des actions correctives doivent être entreprises, le plaignant est averti de leur contenu.

6.10.1. Personnel impliqué dans l'objet de la plainte/réclamation

La décision à communiquer au plaignant est prise, examinée et approuvée par du personnel n'ayant pas été précédemment impliqué dans l'objet de la plainte/réclamation.

6.11. Clôture de traitement du recours/plainte/réclamation

Le permanent responsable doit aviser le plaignant de la fin du process de traitement du recours/plainte/réclamation, dès que la décision de clôture est prise.

Le cas échéant, il avise également le plaignant de la clôture des actions correctives mises en œuvre, si elles existent.

Pour les recours, la **QUAL-FO-009 – Fiche amélioration** est archivée par le Responsable Qualité suite à la clôture du recours.

6.12. Confidentialité

L'ensemble du process de la réception à la clôture du recours/plainte/réclamation tient compte des exigences de confidentialité telles que définies en interne.

Fin de document