 <p>Confédération Française pour les Essais Non Destructifs</p>	<p align="center"><u>Titre</u> : Traitement des appels et réclamations</p>	<p align="center">QUALITE</p>	
<p><u>Date</u> : 05/05/2023</p>	<p><u>Référence</u> : QUAL-PR-005</p>	<p><u>Version</u>: 4</p>	<p>Page 1 sur 3</p>

Diffusion : site internet de la COFREND




N° version /modification apportée	Rédacteur Nom – Date - Visa	Vérificateur Nom – Date - Visa	Approbateur Nom – Date - Visa	Date d'application
4 refonte	S. Généau 05/05/23 	E. Martin 05/05/23 	E. Martin 05/05/23 	05/05/2023

Table des matières

1. Objet	1
2. Références	1
3. Définitions	1
4. Traitement d'un appel ou réclamation	2
4.1. déclaration	2
4.2. Réception	2
4.3. Validation	2
4.4. traitement	3
4.5. Clôture	3

1. Objet

Cette procédure a pour objectif de décrire le processus de traitement des appels et réclamations relatifs aux activités de la COFREND de façon constructive, impartiale et dans un temps raisonnable.

2. 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-013 – suivi des constats


3. Définitions

Appel : (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.

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.

Remarque : dans un but de simplification, dans la suite ce document le terme plainte ne sera pas utilisé et remplacé par réclamation, ces deux termes étant équivalents.

 <p>Confédération Française pour les Essais Non Destructifs</p>	<p align="center"><u>Titre</u> : Traitement des appels et réclamations</p>	<p align="center">QUALITE</p>	
<p>Date : 05/05/2023</p>	<p align="center"><u>Référence</u> : QUAL-PR-005</p>	<p><u>Version</u>: 4</p>	<p>Page 2 sur 3</p>

4. Traitement d'un appel ou réclamation

Le processus de traitement des appels et réclamations comprend au minimum les éléments et méthodes définis dans les paragraphes suivants.

4.1. déclaration

Tout appel ou réclamation doit être déclaré :

- par mail à cofrend@cofrend.com,
- ou par courrier postal à destination de la COFREND, 64 rue Ampère, 75017 PARIS

Pour tout renseignement complémentaire, il est possible de contacter en amont le secrétariat de la COFREND au [01.44.19.76.18](tel:01.44.19.76.18).

4.2. Réception

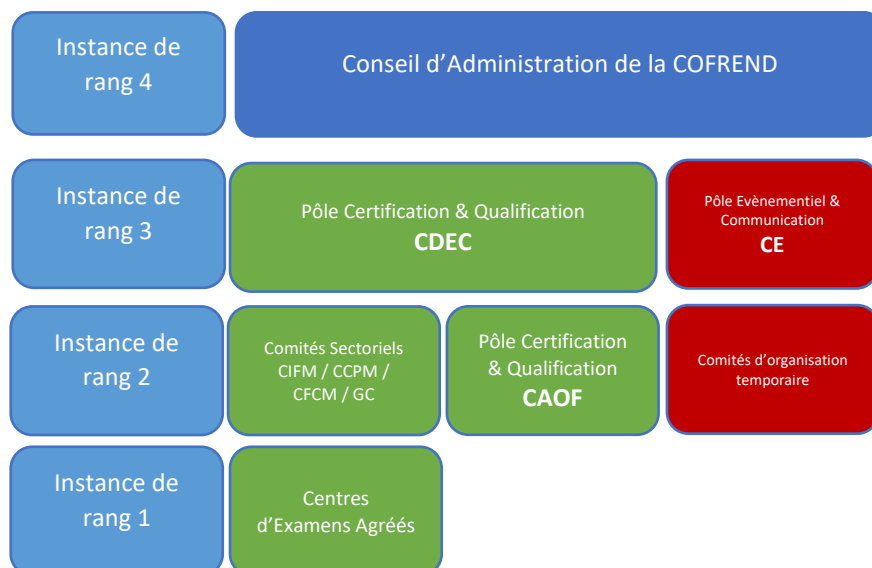
Dès réception de l'appel, plainte ou réclamation, celle-ci est enregistrée dans le formulaire QUAL-DT-013 et un accusé réception est envoyé au demandeur dans un délai de 5 jours ouvrés.

Les demandes d'appel doivent être formulées dans un délai de 2 mois calendaire à compter de la notification de la décision par la COFREND.

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

4.3. Validation

La recevabilité de la demande est analysée par une instance indépendante et compétente. Ainsi, l'instance en charge de la validation sera issue d'une instance supérieure à celle à l'origine du constat selon la hiérarchie suivante :




Si la réclamation est relative à une personne certifiée, celle-ci est contactée pour en être informée dans les 5 jours ouvrés.

Pour être considérée, une demande d'appel doit :

- spécifier la décision contestée,
- exposer les motifs de la demande de réexamen.

Des pièces justificatives peuvent être ajoutées en appui de l'argumentaire.

La statut de la recevabilité est enregistré dans le formulaire QUAL-DT-013.

 Confédération Française pour les Essais Non Destructifs	<u>Titre</u> : Traitement des appels et réclamations	QUALITE	
<u>Date</u> : 05/05/2023	<u>Référence</u> : QUAL-PR-005	<u>Version</u> : 4	Page 3 sur 3

Pour une même décision, deux appels successifs sont possibles.

L'instance statuant lors du second appel 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.

Si le constat est jugé non recevable, le demandeur en est informé dans les 15 jours ouvrés suivant la réception de sa demande.

4.4. traitement

Tout appel ou réclamation validé fait l'objet d'une analyse pour évaluer les décisions et actions à mettre en œuvre pour traiter le constat, identifier son étendue, analyser les causes et le cas échéant mettre en place des actions correctives visant à éviter sa récurrence.

Aucune action discriminante envers l'appelant ne doit être décidée et les décisions des appels précédents sont pris en compte dans le cadre de l'analyse.

4.5. Clôture

L'appel ou la réclamation est clôturé dès que les actions prévues au chapitre précédent sont clôturées et que le demandeur en a été informé.

La clôture doit être réalisés dans les 30 jours suivant la réception de la demande. Dans le cas contraire, le demandeur est informé de l'état d'avancement de se demande et de son délai prévisionnel de clôture.

La clôture est enregistrée dans le formulaire QUAL-DT-013.