

## Gestion des plaintes (1 septembre 2023)

Les plaintes peuvent provenir d'un organisme ou d'une personne qui estime que l'un des clients certifiés par ACPO ne répond pas aux exigences des référentiels concernés. Afin d'optimiser les ressources, la communication entre ACPO et ses clients s'effectue par courriels. Les demandes d'informations ou les plaintes sont transmises à l'adresse [info@acpo.eu](mailto:info@acpo.eu). Cette procédure de traitement des plaintes est accessible au public sur simple demande.

Les enregistrements et la traçabilité des plaintes, les actions nécessaires à leur résolution et la vérification des actions mises en place sont sauvegardés dans le dossier informatique client gérés par le programme ACPO. Cette procédure permet de clarifier les étapes qui permettent de recevoir d'évaluer et de prendre les décisions relatives aux plaintes. La confidentialité est assurée.

### Réception

---

Cette procédure de traitement des plaintes contrôle et vérifie notamment si la plainte est liée à une certification, à une mauvaise utilisation de la marque, ou à une autre situation. Une fois la plainte identifiée, elle est transférée à l'un des comités concernés - impartialité ou de certification. Le client certifié est averti par courriel par ACPO de toutes les plaintes déposées qui le concerne.

ACPO s'engage à ce que les personnes impliquées dans le processus de traitement des plaintes soient différentes de celles ayant réalisés les audits ou encore ayant pris les décisions sur la certification du propriétaire de la plainte.

### Validation

---

La collecte et la vérification de toutes les informations nécessaires à la validation de cette plainte sont sous la responsabilité du service administratif d'ACPO. Une fois les informations nécessaires à la validation complétées, le comité concerné - impartialité ou de certification - valide la plainte et confirme par courriel à l'organisme émetteur de la prise en considération de la plainte avec copie adressée au client « acpo ».

### Examen

---

Le comité concerné - impartialité ou de certification - s'organise en séances afin d'examiner les éléments de la plainte et demande au service administratif d'ACPO de lui fournir toutes les informations qu'il juge utile afin de pouvoir rendre une décision.

### Décision

---

La décision rendue par le comité concerné - impartialité ou de certification - est transmise aux différentes parties par courriel avec les motifs qui l'engage. Cette décision peut être soumise à Appel selon procédure éponyme.

### Pendant la procédure

---

Dans la mesure du possible, le service administratif d'ACPO fournit aux parties concernées les rapports d'avancement et les résultats correspondants. La vérification des actions correctives entreprises fait partie intégrante de cette procédure.

Afin de gagner ou de maintenir la confiance dans la certification, ACPO peut être amené à une diffusion appropriée des informations non confidentielles sur les résultats d'audits spécifiques (par exemple audits déclenchés en réponse à de plaintes).

Le traitement efficace d'une plainte constitue un moyen important de protection des parties intéressées contre tout type d'erreur, d'omission ou d'abus. ACPO met tout en œuvre pour atteindre cet objectif.

ACPO s'engage également à ce que les soumissions, les analyses et les décisions relatives aux plaintes ne donnent pas lieu à des actions discriminatoires envers le plaignant.

## Après la procédure

ACPO s'engage à informer les parties concernées de la fin du processus de traitement de la plainte. ACPO s'engage à déterminer avec le client et le plaignant si l'objet de la plainte et sa résolution doivent être rendues publiques. En cas de plainte nous pouvons être amenés à organiser des audits avec un préavis dans un délai très court (ISO 17021 chapitre 9.6.4.2).

## Extraits des exigences normatives

*4.5.2 Afin de gagner ou de maintenir la confiance dans la certification, il convient qu'un organisme de certification permette un accès aux parties intéressées ou fasse une diffusion appropriée des informations non confidentielles sur les résultats d'audits spécifiques (par exemple audits déclenchés en réponse à des plaintes).*

### *4.7 Traitement des plaintes*

*Les parties qui comptent sur la certification sont en droit de réclamer l'examen des plaintes et, si ces dernières se révèlent acceptables, d'avoir confiance dans le fait que ces plaintes seront traitées de manière appropriée et qu'un effort adéquat sera consenti par l'organisme de certification pour les résoudre. Un traitement efficace des plaintes constitue un moyen important de protection de l'organisme de certification, de ses clients et autres utilisateurs de certification contre tout type d'erreur, d'omission ou d'abus. La confiance dans les activités de certification est préservée lorsque les plaintes sont traitées de manière appropriée.*

*NOTE Un équilibre approprié entre les principes de transparence et de confidentialité, y compris le traitement des plaintes, est nécessaire pour démontrer son intégrité et sa crédibilité à tous les utilisateurs de certification.*

### *9.8 Plaintes*

*9.8.1 L'organisme de certification doit être responsable de toutes les décisions prises à tous les niveaux du processus de traitement des plaintes.*

*9.8.2 Les soumissions, les analyses et les décisions relatives aux plaintes ne doivent pas donner lieu à des actions discriminatoires envers le plaignant.*

*9.8.3 Dès réception d'une plainte, l'organisme de certification doit confirmer si la plainte est liée aux activités de certification dont il a la responsabilité, et dans l'affirmative, il doit la traiter. Lorsque la plainte concerne un client certifié, elle doit être examinée du point de vue de l'efficacité du système de management certifié.*

*9.8.4 Toute plainte valide relative à un client certifié doit également être notifiée en temps opportun par l'organisme de certification au client certifié concerné.*

*9.8.5 L'organisme de certification doit avoir un processus documenté lui permettant de recevoir, d'évaluer et de prendre des décisions en cas de plainte. Ce processus doit tenir compte des exigences de confidentialité dans la mesure où il concerne le plaignant et l'objet de la plainte.*

*9.8.6 Le processus de traitement des plaintes doit au moins comprendre les éléments et les méthodes suivants:*

- a) le principe général du processus de réception, de validation et d'examen de la plainte ainsi que celui des prises de décisions des actions qu'il est nécessaire d'entreprendre pour traiter celle-ci;*
- b) le suivi et l'enregistrement des plaintes, y compris des actions entreprises pour les résoudre;*
- c) la vérification que toutes les corrections et actions correctives appropriées ont été entreprises.*

*NOTE L'ISO 10002 fournit des lignes directrices relatives au traitement des plaintes.*

*9.8.7 L'organisme de certification recevant la plainte doit être responsable de la collecte et de la vérification de toutes les informations nécessaires lui permettant de valider celle-ci.*

*9.8.8 Dans la mesure du possible, l'organisme de certification doit accuser réception de la plainte et il doit fournir au plaignant les rapports d'avancement et le résultat de la plainte.*

*9.8.9 La décision signifiée au plaignant doit être prise ou examinée et approuvée par une ou des personnes n'ayant pas été précédemment impliquées dans l'objet de la plainte.*

*9.8.10 Dans la mesure du possible, l'organisme de certification doit dûment aviser le plaignant de la fin du processus de traitement de la plainte.*

*9.8.11 L'organisme de certification doit déterminer avec le client certifié et le plaignant si l'objet de la plainte et sa résolution doivent être rendus publics, et si oui, dans quelle mesure.*