

MGT 03 – Traiter les plaintes

DONNEES D'ENTREE

Insatisfaction d'une personne ou d'un organisme

ACTIVITES PRINCIPALES

Recevoir des plaintes

Evaluer les plaintes

Prendre des décisions relatives aux plaintes

DONNEES DE SORTIE

Réponses aux plaignants
Ensemble des actions mises en œuvre
Plan d'actions
Plaintes traitées

FINALITE

Réceptionner, valider, examiner et décider des actions à entreprendre pour traiter les plaintes. Les plaintes sont traitées de façon constructive, impartiale et en temps raisonnable et doivent tenir compte des exigences de confidentialité.

SURVEILLANCE

COMMENT	QUI	QUAND
Revue de direction	Directeur et RQ	Annuelle
Comité de Pilotage	Directeur/RQ	6 fois/an a minima

INDICATEURS

MGT 03 - 1 - Nombre de plaintes

MGT 03 - 2 - Réponses aux plaintes

OBJECTIFS

≤ 1 /mois

100% du respect des délais de traitement

PILOTAGE

Directeur CESI Certification

ETAPES - DOCUMENTS - ENREGISTREMENTS

N°	ETAPES	QUI	Procédures/Modes opératoires	Documents associés et/ou facilitateurs
Recevoir des plaintes				
1	Réception par courrier ou mail d'une plainte <i>(Une plainte est l'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)</i>	Tout salarié de Cesi Certification		
2	Ouverture d'une fiche de plainte			MGT 03 Doc00a – Fiche de plainte
3	Enregistrement de la fiche de plainte dans le fichier suivi plan d'actions que la plainte soit justifiée ou non	Responsable ODI		
4	Envoi d'un accusé de réception de la plainte dans les 8 jours ouvrés suivant sa réception afin d'informer le plaignant de la prise en compte de sa demande	RQ		Courrier ou mail
Evaluer les plaintes				
5	Analyse des causes			
6	Plainte non justifiée, envoi d'un courrier ou d'un mail au plaignant			Courrier ou mail
7	Plainte justifiée (soit liée à nos activités de certification dont nous avons la responsabilité), ouverture d'une fiche d'action corrective			MGT 01 Doc05a – Fiche AC/AP
8	Dans le cadre d'une plainte fondée relative à un de nos certifiés, notification à la personne concernée de la plainte dans un délai raisonnable	RQ		Courrier ou mail
9	Traitement de la plainte en s'appuyant sur la collecte et la vérification de toutes les informations nous permettant de valider celle-ci			
10	Information au plaignant sur le niveau d'avancement du traitement de sa demande.			Courrier ou mail
Prendre des décisions relatives aux plaintes				

N°	ETAPES	QUI	Procédures/Modes opératoires	Documents associés et/ou facilitateurs
11	Clôture de la fiche de plainte et mise à jour du suivi de plan d'actions	RQ		MGT 03 Doc00a – Fiche de plainte
12	Information au plaignant de la fin du traitement de la plainte			Courrier ou mail