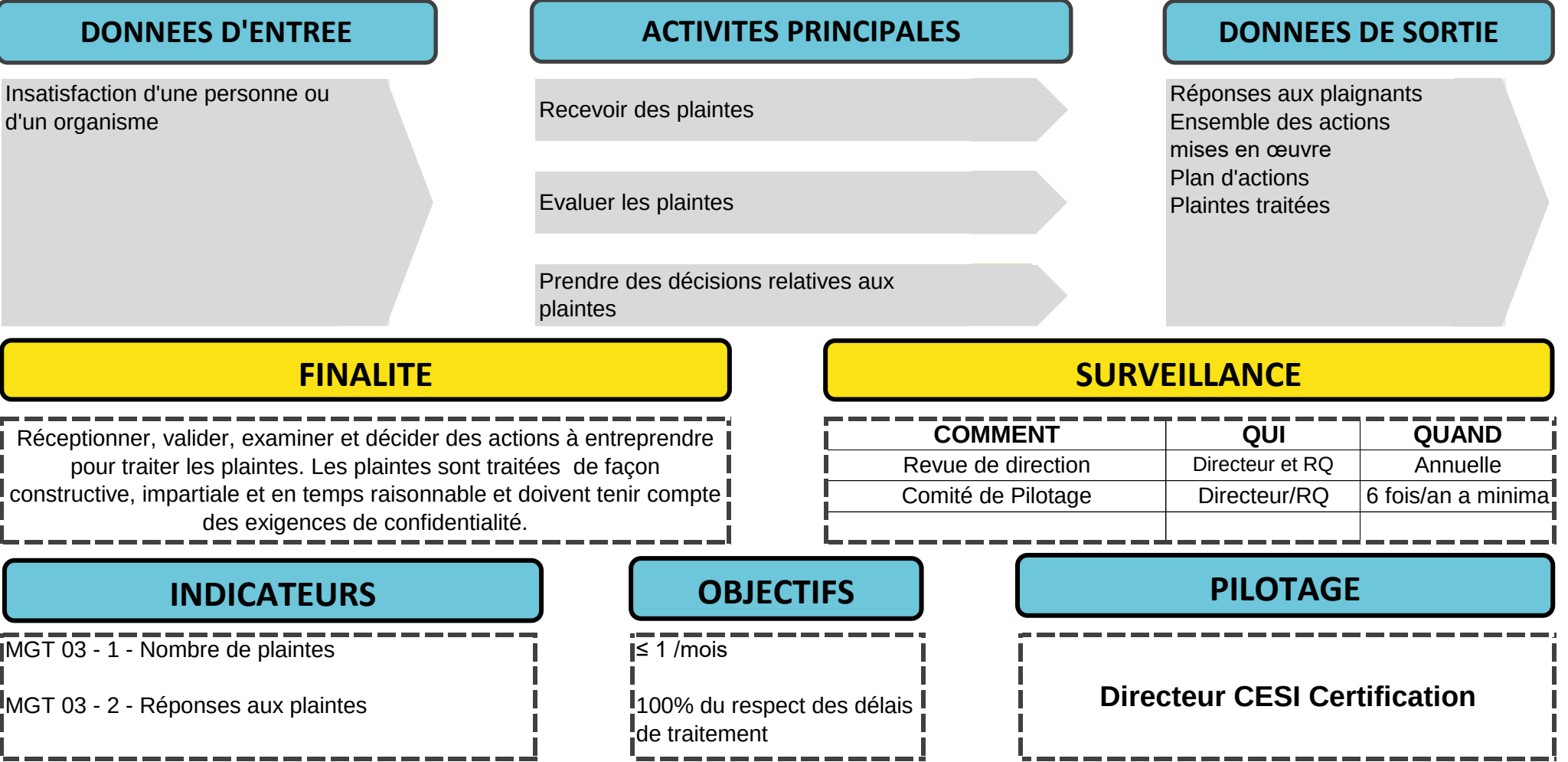


MGT 03 – Traiter les plaintes



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 (logiciel Blue Kango - Réclamation client)	Responsable ODI		MGT 03 Doc00a Fiche Réclamation client
3	Enregistrement de la fiche de plainte dans le fichier suivi plan d'actions que la plainte soit justifiée ou non			
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	RQ		
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 incident ou fiche de proposition d'amélioration le cas échéant			MGT 01 Doc08a Fiche incident non-conformité MGT 01 Doc08b Fiche de proposition d'amélioration
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			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 (<i>réclamation client</i>) <i>et mise à jour des fiches associées</i>	RQ		<i>MGT 03 Doc00a Fiche Réclamation client</i>
12	Information au plaignant de la fin du traitement de la plainte			Courrier ou mail