

Table des matières

1. OBJET	2
2. DOMAINE D'APPLICATION.....	2
3. MODALITES D'APPLICATION	2
4. DEFINITIONS en référence à la norme ISO/CEI 17024	2
5. MISE A DISPOSITION DE LA PROCEDURE ET CONFIDENTIALITE.....	2
6. PROCEDURE D'APPEL.....	3
• Formuler un appel	3
• Prise en compte et enregistrement d'un appel.....	3
• Traitement de l'appel	3
• Information à l'appelant.....	3
7. PROCEDURE DE PLAINTE	4
• Formuler une plainte.....	4
• Prise en compte et enregistrement d'un appel.....	4
• Traitement de la plainte	4
• Information au plaignant	4

	NOM	Date d'application
REDACTION	Guillaume REY	30/05/2023
APPROBATION	Sonia CZARNECKI	

1. OBJET

Cette procédure a pour but de décrire les modalités de traitement et la gestion des appels et plaintes portées à la connaissance de TechniCert.

2. DOMAINE D'APPLICATION

Ce document s'applique à l'ensemble du périmètre TechniCert.

3. MODALITES D'APPLICATION

Ce document est applicable à compter du **30/05/2023**. Il est disponible sur demande auprès de TechniCert ainsi que sur notre site internet www.technicert.fr.

4. DEFINITIONS en référence à la norme ISO/CEI 17024

Appel : demande d'un demandeur, d'un candidat ou d'une personne certifiée, dénommé l'appelant, de reconsidérer toute décision prise par TechniCert concernant la certification visée

Plainte : expression d'insatisfaction, autre qu'un appel, émise par une personne ou un organisme, dénommé le plaignant, à TechniCert, relative aux activités de TechniCert ou d'une personne certifiée, à laquelle une réponse est attendue

5. MISE A DISPOSITION DE LA PROCEDURE ET CONFIDENTIALITE

Cette procédure est disponible sur le site internet de TechniCert et peut être communiquée à toutes les parties intéressées sur simple demande écrite. Ce point est notamment précisé dans les conditions générales de vente.

Toutes informations relatives au plaignant ou à l'appelant obtenues par d'autres sources que le client lui-même seront considérées comme confidentielles et seront traitées comme telles sauf disposition contraires de la loi.

6. PROCEDURE D'APPEL

- **Formuler un appel**

L'appelant dispose de 15 jours ouvrés après la décision prise par TechniCert pour déposer sa demande d'appel argumentée par écrit.

- Contacter TechniCert à l'adresse email affiché sur la page d'accueil du site internet TechniCert.
- Adresser à TechniCert par courrier postal à l'adresse figurant sur les courriers et sur le site de TechniCert à la rubrique « contact ».

- **Prise en compte et enregistrement d'un appel**

A réception de la demande, la gérante en accuse réception par mail et procède à l'analyse des éléments communiqués par l'appelant

Si les éléments communiqués ne sont pas suffisants, une demande de complément d'informations est faite au demandeur par écrit.

La Gérante de TechniCert statue sur la validation de l'appel :

- L'appel n'est pas recevable, la demande pourra le cas échéant être traitée comme une insatisfaction/plainte ou classée sans objet. Une réponse écrite est communiquée à l'appelant
- L'appel est recevable, la gérante communique les éléments du dossier d'appel pour traitement à une personne, membre du comité de certification, n'ayant pas été impliquées dans la décision objet de l'appel

→ **Le tableau « fiche d'enregistrement appels et plaintes » est complété de la recevabilité**

- **Traitement de l'appel**

Le membre du comité de certification désigné, analyse les éléments du dossier d'appel et procède au traitement. Il pourra s'appuyer de compétences techniques dans le traitement de l'appel tant que nécessaire. Toutefois, TECHNICERT s'assurera que le personnel engagé dans le processus du traitement des appels est différent de celui qui a été impliqué dans la décision qui fait l'objet de l'appel.

La décision prise suite au traitement de l'appel est documentée.

→ **Le tableau « fiche d'enregistrement appels et plaintes » est complété du traitement et de la décision**

- **Information à l'appelant**

L'appelant est informé par écrit de la décision sous un mois suivant la réception écrite de la demande d'appel
Les éléments du dossier d'appel sont classés dans le dossier de l'appelant

7. PROCEDURE DE PLAINTE

- **Formuler une plainte**

Le plaignant peut

- Contacter TechniCert à l'adresse email affiché sur la page d'accueil du site internet TechniCert.
- Adresser à TechniCert par courrier postal à l'adresse figurant sur les courriers et sur le site de TechniCert à la rubrique « contact »
- Contacter TECHNCERT par téléphone

- **Prise en compte et enregistrement d'un appel**

A réception de la plainte, la gérante en accuse réception par mail et procède à l'analyse des éléments communiqués par le plaignant

Si les éléments communiqués ne sont pas suffisants, une demande de complément d'informations est faite au demandeur par écrit.

La Gérante de TechniCert statue sur la validation de la plainte :

- Plainte sans objet
- Insatisfaction à l'encontre de TechniCert
- Insatisfaction à l'encontre d'une personne certifiée

La gérante communique les éléments du dossier de plainte pour traitement a une personne n'ayant pas été impliquées dans l'objet de la plainte.

→Le tableau « fiche d'enregistrement appels et plaintes » est complété de la recevabilité

- **Traitement de la plainte**

La personne en charge du traitement analyse les éléments du dossier d'appel et procède au traitement. Le cas échéant, la personne en charge du traitement pourra s'appuyer de compétences techniques tant que nécessaire. La décision prise suite au traitement de la plainte est documentée.

Lorsqu'il s'agit d'une plainte à l'encontre d'une personne certifiée, cette dernière en est informée dès la recevabilité.

→Le tableau « fiche d'enregistrement appels et plaintes » est complété du traitement et de la décision

- **Information au plaignant**

Le plaignant est informé par écrit de la fin du processus de traitement de la plainte.

Le cas échéant, si la plainte concerne une personne certifiée, celle-ci est informée des suites à donner suite au traitement de la plainte.