

**PROCEDURE DE TRAITEMENT DES APPELS ET DES
PLAINTES**
A 164.02

Vérification

A. Nejjar

Approbation

H.Jabbar

Président du COMAC

P. Chef de la DAC

Historique des modifications

Indice de Révision	Date d'approbation	Motif de la révision	Portée de la révision
00	9/2010	Il s'agit de la première version du document	
01	9/2012	Révision du document suite à la création de la DAC et pour se conformer aux exigences de la loi 12.06 et ses textes d'application	Les modifications sont identifiées en rouge au niveau du document
02	01/2014	Suite au remplacement des commissions d'accréditation par des groupes d'accréditation	Les modifications sont identifiées en rouge au niveau du document

Diffusion

En diffusion contrôlée :

- ✓ Le personnel permanent de la DAC
- ✓ Le président et membres du COMAC
- ✓ Auditeurs internes et externes
- ✓ Membre de la commission d'appel
- ✓ **Les groupes d'accréditation**
- ✓ Les organismes d'évaluation de la conformité accrédités ou ayant introduit une demande d'accréditation

SOMMAIRE

1. Objet, domaine d'application et Références	3
1.1-Objet	3
1.2-Domaine d'application	3
1.3. Références	3
2. Définition.....	3
2.1. Appels	3
2.2. Plaintes.....	3
3. Description de la procédure.....	3
3.1. Réception des appels et plaintes.....	3
3.2. Traitement des appels et plaintes.....	4

1. Objet, domaine d'application et Références

1.1- Objet

Cette procédure spécifie les modalités de traitement des appels et/ou des plaintes de façon transparente et impartiale.

1.22. Domaine d'application

Cette procédure s'applique aux différents types d'activités d'accréditation gérées par la DAC.

1.33. Référence

- A003 : Circulaire relative à l'accréditation des organismes d'évaluation de la conformité fixant les modalités de gestion de l'activité d'accréditation des organismes d'évaluation de la conformité;
- NM ISO/CEI 17011- 2004 : Evaluation de la conformité – Exigences générales pour les organismes procédant à l'accréditation d'organismes d'évaluation de la conformité ;
- NM ISO/ CEI 17000 – 2004: Evaluation de la conformité – vocabulaire et principes généraux ;
- NM ISO 19011 : 2011, Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management de la qualité et/ou de management environnemental ;
- IAF-ILAC-A3 : Les indicateurs de performances moyennes pour le processus d'évaluation (KPI).

2. Définition

2.1 Appels

Toute demande exprimée par un organisme d'évaluation de la conformité visant à reconsidérer toute décision défavorable prise par la DAC au regard du statut d'accréditation de cet organisme.

Ces décisions défavorables comprennent notamment, le refus d'accepter une demande, le refus de procéder à une évaluation, le règlement des plaintes, les demandes concernant la prise de mesures correctives, les modification du périmètre d'accréditation, les décisions relatives au refus, à la suspension ou au retrait d'une accréditation ainsi que toute autre mesure constituant autrement une entrave à l'obtention de l'accréditation souhaitée par l'organisme d'évaluation de la conformité.

2.2 Plaintes

Une plainte est l'expression d'une insatisfaction, auprès de l'organisme d'accréditation relative aux opérations de la DAC (tels que des aspects administratifs de la procédure d'accréditation, l'organisation des évaluations, le comportement d'évaluateurs...) ou celles des organismes d'évaluation de la conformité accrédités ou en cours d'accréditation.

3. Description de la procédure

3.1 Réception des appels et plaintes

Une fois la DAC reçoit l'appel ou la plainte, par courrier, télécopie ou directement, d'un organisme, le chef de la DAC attribue le dossier au responsable qualité pour examen et avis. Si la plainte ou l'appel est reçu verbalement, le responsable qualité prend contact avec le pétitionnaire pour introduire sa requête par courrier ou par télécopie.

3.2 Traitement des appels et plaintes

3.2.1 Plaintes

3.2.1.1- Plainte relative aux activités de la DAC

Toute plainte est consignée sur la fiche plainte A 363 par le responsable qualité puis analysée avec le Responsable accréditation concerné quand à son fondement. Les résultats de cette analyse sont validés par le chef de la DAC.

- Si la plainte est jugée non fondée, la fiche est fermée et classée par le Responsable qualité;
- Si la plainte est jugée fondée, et dans la mesure du possible, le Responsable qualité propose une action immédiate qu'il soumet au chef de la DAC pour avis et validation. Une fiche d'amélioration A 365 est ouverte par le Responsable qualité et la plainte est traitée comme une non-conformité en appliquant les dispositions de la procédure A 162. Les actions correctives sont définies, si besoin, conjointement avec le plaignant.

Dans ces deux cas, le plaignant est informé par écrit du chef de la DAC, de la suite réservée à sa plainte.

3.2.1.2- Plainte relative aux prestations d'un organisme accrédité

Avant l'ouverture d'une fiche de plainte, le Responsable qualité doit s'assurer que la plainte a été d'abord traitée par l'organisme concerné. La plainte est ensuite enregistrée sur la fiche de plainte A 363, par le responsable qualité qui l'analyse avec le responsable accréditation concerné quand à son fondement. Les résultats de cette analyse sont validés par le chef de la DAC.

- Si la plainte est jugée non fondée la fiche est fermée puis classée par le Responsable qualité;
- Si la plainte est jugée fondée, des explications sont demandées à l'organisme contre lequel la
- plainte a été formulée. Une fois reçues, elles sont examinées par le Responsable qualité quand à leur fondement. Les résultats de cet examen sont validés par le chef de la DAC. Deux cas sont envisageables :
 - ✓ Si les explications sont acceptables et la plainte est ainsi fondée, une lettre d'information est envoyée au plaignant comme à l'organisme concerné ;
 - ✓ Si les explications sont jugée non acceptables, **le groupe d'accréditation concerné** est invité à une réunion pour suite à donner, conformément aux dispositions de la procédure A 112. Le plaignant est informé par le chef de la DAC, de la suite réservée à sa plainte.

Dans ces deux cas, toutes les étapes sont enregistrées sur la fiche de plainte avant sa fermeture et son classement par le RQ.

3.2.2 Appels

Une fois reçue par écrit, l'appel est examiné par le responsable qualité en concertation avec le responsable d'accréditation concerné, en vérifiant si ce dossier est complet ou non et surtout la source et l'origine d'appel.

- Si l'appelant ne fournit pas assez d'informations permettant à la DAC de formuler un avis suite à l'examen de sa requête, le chef de la DAC invite l'appelant pour présenter l'objet et les informations nécessaires relatifs à l'appel. Si par la suite, l'appelant ne fournit pas les informations demandées par la DAC, l'appel est considéré non valide et le chef de la DAC l'informe par écrit du classement de son appel sans suite à donner.
- Si le dossier est jugé complet par le chef de la DAC, l'appel est enregistré sur la fiche A 365. Dans les deux semaines suivant la réception du dossier complet, le responsable qualité, sous la supervision du chef de la DAC, convoque la commission d'appel à une réunion pour examiner l'appel en absence de l'appelant.

Lors de la réunion de la commission d'appel, tous les éléments sont mis à la disposition de ses membres, notamment le dossier d'accréditation de l'appelant et le procès verbal de la réunion **du groupe d'accréditation concerné**, ainsi que la décision du chef de la DAC qui a été prise à l'égard du pétitionnaire afin de permettre à ladite commission de statuer sur l'appel. La nouvelle décision est prise par le président du COMAC sur avis conforme de la commission d'appel puis communiquée par courrier au pétitionnaire. La nouvelle décision peut être soit de modifier l'ancienne décision de la DAC soit de la confirmer.

Dans le cas où l'appel ou la plainte est accepté le responsable qualité procède, en concertation avec le chef de la DAC, à la revue des étapes essentielles du processus d'accréditation pour estimer si la requête met en cause la validité des procédures de la DAC. S'il est jugé que cette requête engendre des actions correctives ou préventives, le responsable de management qualité applique la procédure 162, relative au traitement des actions correctives et préventives, en utilisant le formulaire A 365.

La plainte est ensuite reportée sur la liste des plaintes A 463 et l'appel sur la liste A 466.

Le bilan des actions menées pour régler les plaintes et les appels (les fiches A 363, A 365, ainsi que les listes A 463 et A 466) sera présenté par le responsable management qualité au COMAC et comme éléments d'entrée lors des revues de direction.