

**TRAITEMENT ET GESTION
DES PLAINTES**

GEN PROC 05

Révision 06 - juillet 2010

LA VERSION ELECTRONIQUE FAIT FOI



SOMMAIRE

1- OBJET DU DOCUMENT.....	3
2- DEFINITIONS ET REFERENCES.....	3
3- DOMAINE D'APPLICATION.....	4
4- MODALITES D'APPLICATION.....	4
5- SYNTHESE DES MODIFICATIONS	4
6- RECEPTION ET DESIGNATION DU RESPONSABLE DU TRAITEMENT.....	4
7- ANALYSE DE LA PLAINTÉ, ACTIONS ET REPOSE AU PLAIGNANT	4
8- SUIVI DES PLAINTES	6

LA VERSION ELECTRONIQUE FAIT FOI

1- OBJET DU DOCUMENT

Cette procédure a pour but de décrire le traitement et la gestion des plaintes portées par écrit à la connaissance du Cofrac.

2- DEFINITIONS ET REFERENCES

2.1- Références

Cette procédure est établie en conformité avec le manuel qualité du Cofrac et la norme NF EN ISO/CEI 17011 : 2005 « Exigences générales pour les organismes d'accréditation procédant à l'accréditation d'organismes d'évaluation de la conformité ».

Elle fait référence aux formulaires :

GEN FORM 05 « Fiche de traitement de plainte » et
GEN FORM 50 « Tableau de suivi des plaintes ».

2.2- Définitions

Plainte : expression d'une insatisfaction, autre que celle mentionnée sous le terme d'« appel », émise par toute personne et relative aux opérations du Cofrac ou d'un organisme accrédité par le Cofrac, quand une réponse est attendue.

Exemples : délai d'action jugé trop important, informations jugées erronées sur le site internet du Cofrac, qualité d'investigation ou comportement d'un évaluateur jugés insatisfaisants, utilisation jugée abusive de la marque Cofrac.

Plaignant : personne ayant exprimé son insatisfaction par écrit auprès du Cofrac.

Plainte fondée : une plainte est considérée comme fondée lorsque son traitement met en évidence que :

- le Cofrac n'a pas respecté les dispositions de son système de management ou de ses référentiels externes, ou,
- un OEC accrédité n'a pas respecté les dispositions de son système de management ou les exigences d'accréditation pour des activités relevant de son périmètre d'accréditation.

2.3- Abréviations

OEC : organisme d'évaluation de la conformité (laboratoire d'essais ou d'étalonnage, organisme d'inspection, organisme de certification, vérificateur environnemental, ...).

RQE : responsable qualité et évaluateurs

CMQ : chargé de mission qualité

CMQE : chargé de mission qualité et évaluateurs

3- DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure s'applique à tout plaignant potentiel ainsi qu'à la structure permanente du Cofrac.

4- MODALITES D'APPLICATION

Cette procédure est applicable à compter du 01/09/2010.

5- SYNTHESE DES MODIFICATIONS

Les modifications apportées sont marquées par un trait vertical en marge gauche.

Elles portent sur :

- la suppression du § « Modalités de réexamen » et la renumérotation des chapitres,
- le délai de première réponse au plaignant (§7),
- des précisions sur le contenu des réponses devant être apportées au plaignant (§7)
- l'information régulière du plaignant lorsque le traitement des plaintes est long,
- la prise en compte comme plainte des insatisfactions exprimées via les fiches d'appréciation de la prestation de l'évaluateur (§7.1),
- le délai pour la transmission, par les organismes accrédités, des éléments de traitement des plaintes à leur encontre (§7.2),
- la responsabilité de suivi du traitement des plaintes, lorsque le responsable du traitement est aussi CMQ (§8).

6- RECEPTION ET DESIGNATION DU RESPONSABLE DU TRAITEMENT

Après enregistrement du courrier de plainte (courrier postal, courriel ou télécopie), la plainte est transmise au responsable de la section ou du service concerné, avec copie au RQE et au CMQ de la section ou du service.

Le responsable de la section ou du service désigne le responsable du traitement de la plainte.

Parallèlement, la plainte est enregistrée par le CMQ dans le tableau de suivi GEN FORM 50.

7- ANALYSE DE LA PLAINTÉ, ACTIONS ET REPOSE AU PLAIGNANT

Le responsable du traitement est chargé de constituer un dossier de traitement de la plainte. Ce dossier comprend une fiche de traitement de plainte GEN FORM 05, sur laquelle il rapporte la chronologie de traitement de la plainte, et à laquelle sont joints l'ensemble des enregistrements associés (courriers échangés et preuves d'actions notamment).

Une réponse, validée et signée par le responsable de service (ou de section/de pôle)*, doit être apportée au plaignant dans les 15 jours ouvrés suivant la réception de la plainte au Cofrac.

* dans le cas des plaintes portant sur l'application des accords de reconnaissance EA/ILAC/IAF/FAB, c'est le Directeur Général qui valide et signe le courrier de réponse au plaignant.

Si les investigations nécessaires au traitement de la plainte ne sont pas closes à l'échéance de ce délai, une première réponse est apportée au plaignant pour accuser réception de la plainte et décrire l'état d'avancement de son traitement.

Jusqu'au solde de la plainte, le plaignant est informé de l'avancement de celle-ci à un intervalle maximum de 4 mois.

Dans tous les cas, le courrier de réponse au plaignant doit préciser la nature et le résultat de ces investigations, ainsi qu'une conclusion sans ambiguïté sur l'appréciation des résultats de ces investigations.

7.1 Traitement des plaintes à l'encontre du Cofrac

L'analyse de la plainte consiste à :

- vérifier si les faits rapportés sont avérés, en demandant si besoin au plaignant d'apporter des éléments de preuve ;
- identifier si la plainte est fondée.

Si la plainte est fondée, une anomalie est ouverte dans le système et traitée suivant la procédure GEN PROC 07. Les actions curatives et/ou correctives sont alors rapportées dans le courrier de réponse au plaignant.

Des actions d'amélioration peuvent être envisagées même si des faits avérés ne mettent pas en évidence de non respect du système de management du Cofrac.

Cas particulier des plaintes relatives à la prestation d'un évaluateur

Les insatisfactions exprimées par l'OEC sur les fiches d'appréciation de la prestation de l'évaluateur, lorsqu'elles sont reçues sous une semaine suivant la remise du rapport d'évaluation, sont considérées comme plaintes. Dans ce cas, l'avis de l'évaluateur concerné est pris avant de se prononcer sur le caractère fondé ou non de la plainte.

En l'absence d'éléments tangibles pour juger du caractère fondé de la plainte, par exemple relative au comportement de l'évaluateur, le responsable du suivi de l'évaluateur (pilote) réalise une analyse des résultats des 3 missions suivant celle objet de la plainte, à défaut, des missions réalisées dans un intervalle d'un an après émission de la plainte.

En l'absence d'éléments tangibles confirmant un défaut de pratique de l'évaluateur à l'issue de cet examen, la plainte est considérée comme non fondée.

L'historique des prestations réalisées par l'évaluateur peut être pris en considération pour décider du maintien ou non de sa qualification.

7.2 Traitement des plaintes à l'encontre d'organismes accrédités

L'analyse de la plainte consiste à :

- identifier si l'insatisfaction concerne des prestations dans le périmètre d'accréditation de l'organisme ;
- vérifier si les faits sont avérés, en demandant si besoin au plaignant d'apporter des éléments de preuve ;

- si une plainte a également été déposée auprès de l'OEC, demander à ce dernier ses éléments de traitement de la plainte, dans un délai précisé ;
- identifier si la plainte est fondée.

Le traitement de la plainte tient compte du souhait éventuel du plaignant de préserver son anonymat vis-à-vis de l'OEC.

Suivant l'analyse des données ou faute de réception des éléments demandés dans le délai précisé, les modalités d'évaluation de l'OEC peuvent être adaptées : déclenchement d'une évaluation supplémentaire portant sur l'insatisfaction formulée, anticipation et/ou renforcement de l'évaluation de surveillance suivante, demande d'enregistrements particuliers, etc.

En cas de manquements avérés aux exigences d'accréditation, la suspension ou le retrait de l'accréditation de l'OEC incriminé peuvent être prononcés.

7.3 Traitement des plaintes concernant l'usage abusif de la marque Cofrac

L'analyse de la plainte consiste à constater si l'utilisation abusive de la marque est avérée, en demandant si besoin au plaignant d'apporter des éléments de preuve.

Suivant l'analyse des données, les mesures suivantes sont prises :

- si le constat concerne un organisme accrédité les éléments de traitement du défaut identifié sont demandés à l'organisme incriminé et examinés. En cas de traitement inadéquat, la suspension ou le retrait d'accréditation peuvent être prononcés.
- Si le constat concerne un organisme non accrédité, ce dernier est mis en demeure de rectifier la situation et de communiquer sur l'infraction identifiée dans les délais les plus brefs, sous peine de poursuites judiciaires.

Dans la mesure du possible, la confidentialité des sources d'information est préservée.

8- SUIVI DES PLAINTES

Le CMQ de la section concernée s'assure de l'état d'avancement du traitement de la plainte, de l'adéquation des investigations et réponses apportées et de la complétude du dossier de plainte constitué. Il complète alors le tableau de suivi GEN FORM 50. Dès lors que le CMQ est impliqué dans la gestion du dossier, la fonction CMQ est assurée par le CMQE ou le RQE.

L'original du dossier de plainte est classé dans le bureau du CMQ.

Un état du traitement des plaintes affectées aux différents services et sections est présenté par chaque CMQ au RQE à l'occasion des réunions du Réseau Qualité.

Une synthèse des plaintes par service est réalisée au moins annuellement par chaque CMQ et communiquée au service intéressé et au RQE.

Une synthèse globale réalisée par le RQE est présentée par le Directeur Général au Conseil d'Administration.

La synthèse des plaintes constitue une donnée d'entrée de la revue de direction.