

PROCESSUS DE GESTION DES PLAINTES ET APPELS



**Procédure de Gestion des
Clients
Pour la certification de
personnes (Gestion des
Plaintes et Appels)**

Référence: PGC-PRO-01-00

Page 2 sur 6

SOMMAIRE

1. Objet.....	3
2. Domaine d'application.....	3
3. Sigles et acronymes	3
4. Définitions.....	3
5. Légende du logigramme.....	3



Procédure de Gestion des Clients Pour la certification de personnes (Gestion des Plaintes et Appels)

Référence: PGC-PRO-01-00

Page 3 sur 6

1. Objet

Cette procédure décrit les dispositions mises en place au sein de IRISQ Certification pour gérer les plaintes et les appels

2. Domaine d'application

La procédure concerne les activités menées dans le cadre de la certification de personnes selon la norme ISO/IEC 17024 au sein de IRISQ Certification.




3. Sigles et acronymes

- RAF : Responsable administratif et financier
- RQHSE : Responsable Qualité Hygiène Sécurité et Environnement
- RSI : Responsable Système Informatique
- NC : Non-conformité
- SMQ : Système de management de la qualité
- IRISQ : Institut des Risques et de la Qualité
- IEC : Commission Electrotechnique Internationale

4. Définitions

- **Demandeur** : personne qui a soumis une candidature en vue de son admission à un processus de certification
- **Candidat** : demandeur qui satisfait à des prérequis spécifiés et est admis au processus de certification
- **Évaluation** : processus permettant d'évaluer qu'une personne satisfaite aux exigences du dispositif particulier de Certification
- **Certificat** : document émis par un organisme de certification à des personnes certifiées conformément à l'ISO/CEI 17024, indiquant que la personne désignée a démontré la compétence requise par le dispositif particulier de certification
- **Plaignant** : Personne qui soumet une plainte
- **Appelant** : Personnel qui soumet un appel.

5. Légende du logigramme

Symboles	Signification
	Début ou Fin
	Activité
	Décision



Procédure de Gestion des Clients Pour la certification de personnes (Gestion des Plaintes et Appels)

Référence: PGC-PRO-01-00

Page 4 sur 6

6. Description du logigramme

➤ Processus de traitement des appels

Auteurs	Actions	Commentaires	Ressources documentaires
<p>1. personnel de IRISQ certification</p> <p>2. l'équipe de gestion des clients</p> <p>3-3' pilote du processus</p> <p>4- membre du comité de traitement de la demande</p> <p>4'-5- l'équipe de gestion des clients</p> <p>6. RQHSE</p>	<pre> graph TD A[1. Réception et enregistrement de l'appel] --> B[2. Accusé de réception de la demande] B --> C[3. Analyse de l'appel] C --> D{3'. Recevable?} D -- Non --> E[3''. Information du plaignant et fin du processus] D -- Oui --> F[4. Information à l'appelant] F --> G[5. Examen de la demande et prise de décision] G --> H[5'. Information avancement à l'appelant] G --> I[6. Information de la décision à l'appelant] I --> J[7. Conservation et suivi du dossier] </pre>	<p>1. la personne souhaitant faire appel à une décision relative à la certification prise par IRISQ Certification doit formuler et argumenter sa demande par écrit, en précisant ses coordonnées de contact (adresse, téléphone, mail) et l'adresser à IRISQ certification par courriel, physique ou renseigne le formulaire de traitement des plaintes et appels directement à partir du site web www.irisq.sn. La personne qui reçoit l'appel l'enregistre au niveau du registre des appels et des plaintes</p> <p>2. envoi d'un mail d'accusé de réception au demandeur</p> <p>3.3'.3''4. Le pilote du processus analyse la recevabilité de l'appel et en informe le client. La demande est jugée recevable si elle est liée à des activités de IRISQ certification. La confirmation de la recevabilité ou non de l'appel est envoyée à l'appelant par mail dans un délai maximum de cinq jours ouvrés suivant la réception de la demande.</p> <p>5. Le traitement de l'appel peut être réalisé par un membre de IRISQ certification et/ou un membre du comité de certification n'ayant pas de conflit d'intérêt avec la personne faisant l'objet de l'appel. L'ensemble des éléments du dossier est examiné et une décision est prise. Le processus prend en compte les résultats de traitement d'appels précédents similaires. Toute décision est consignée dans le formulaire d'appel et dans le registre des appels et plaintes.</p> <p>5'. Le client est informé de l'avancement du dossier.</p> <p>6. la décision liée aux résultats de l'examen de la demande est documentée et transmis au client dans un délai de 30 jours ouvrables à compter de la réception de l'appel.</p> <p>7. Le formulaire d'appel et le registre des appels et plaintes est conservé durant une période de dix ans. Le suivi des appels et des suites données est assuré par le Responsable QHSE selon la gestion des Non conformités.</p>	<p>1. Mails/registre des appels et plaintes/formulaires de traitement des plaintes et appels/registre des appels et des plaintes</p> <p>2. Mail</p> <p>3..3'.4' Mail</p> <p>5. liste des membres du comité/lettre d'engagement à la confidentialité et à l'impartialité/dossiers d'appels/le formulaire d'appel et dans le registre des appels et plaintes</p> <p>5'. Rapport d'avancement</p> <p>6. Rapport final/ Mail</p> <p>7. le formulaire d'appel et le registre des appels et plaintes/Tableau d'amélioration continue</p>



Procédure de Gestion des Clients Pour la certification de personnes (Gestion des Plaintes et Appels)

Référence: PGC-PRO-01-00

Page 5 sur 6

➤ Processus de traitement des plaintes

Auteurs	Actions	Commentaires	Ressources documentaires
<p>1. personnel de IRISQ certification</p> <p>2. l'équipe de gestion des clients</p> <p>3-3' pilote du processus</p> <p>4- membre du comité de traitement de la demande</p> <p>4'-5- l'équipe de gestion des clients</p> <p>6. RQHSE</p>	<pre> graph TD A[1. Réception et enregistrement de la plainte] --> B[2. Accusé de réception de la demande] B --> C[3. Analyse de la plainte] C --> D{3'. Recevable?} D -- Non --> E[3''. Information du plaignant et fin du processus] D -- Oui --> F[4. Information au plaignant] F --> G[5. Examen de la demande et prise de décision] G --> H[6. Information de la décision au plaignant] H --> I[7. Conservation et suivi du dossier] F --> J[5'. Information avancement au plaignant] </pre>	<p>1. Toute personne ou organisme souhaitant faire une plainte à IRISQ certification, doit formuler et argumenter sa demande par écrit, en précisant ses coordonnées de contact (adresse, téléphone, mail) et l'adresser à IRISQ certification par courriel (certification@irisq.sn), physique ou renseigne le formulaire de traitement des plaintes directement à partir du site web www.irisq.sn. Tout membre de IRISQ certification est susceptible de réceptionner une plainte. La personne qui reçoit la plainte l'enregistre au niveau du registre des appels et des plaintes</p> <p>2. envoie d'un mail d'accusé de réception au demandeur</p> <p>3.3''4 Le pilote du processus analyse la recevabilité de la plainte et en informe le plaignant. La demande est jugée recevable si elle est liée à des activités de IRISQ certification ou à une personne certifiée. La confirmation de la recevabilité ou non de La plainte est envoyée au plaignant par mail dans un délai maximum de cinq jours ouvrés suivant la réception de la demande.</p> <p>5.. Le traitement de la plainte peut être réalisé par un membre de IRISQ certification et/ou un membre du comité de certification n'ayant pas de conflit d'intérêt avec la personne faisant l'objet de la plainte. L'ensemble des éléments du dossier est considéré et une décision est prise. Il prend en compte les résultats de traitement des plaintes précédents similaires. Toute décision est consignée dans le formulaire des plaintes et dans le registre des appels et plaintes.</p> <p>Les actions mises en œuvre peuvent être des actions curatives visant à trouver de façon immédiate une solution au problème ou des actions correctives et préventives de plus long terme, pouvant agir sur la cause de la plainte et empêcher une récurrence où une reproduction.</p>	<p>1. Mails/registre des appels et plaintes/formulaires de traitement des plaintes et appels/ registre des appels et des plaintes</p> <p>2. Mail</p> <p>3.3''4. Mail</p> <p>5. liste des membres du comité/lettre d'engagement à la confidentialité et à l'impartialité/dossiers de la plainte/le formulaire des plaintes et le registre des appels et plaintes</p> <p>5'. Rapport d'avancement</p>



Procédure de Gestion des Clients
Pour la certification de personnes (Gestion des Plaintes et Appels)

Référence: PGC-PRO-01-00

Page 6 sur 6

		<p>5'. Le plaignant est informé de l'avancement du traitement de sa demande.</p> <p>6. les résultats des actions entreprises sont documentés et transmis au plaignant dans un délai maximum de 30 jours ouvrés à partir de la date de réception de la demande.</p> <p>Si la plainte est relative à une personne certifiée par IRISQ certification, il est informé également par mail des décisions prises à son encontre dès que le traitement de la plainte est terminé.</p> <p>7. le formulaire des plaintes et le registre des appels et plaintes sont conservés durant une période de dix ans.</p> <p>Le suivi des plaintes et des suites données est assuré par le Responsable QHSE selon la gestion des Non conformités.</p>	<p>6. Rapport final/ Mail</p> <p>7. le formulaire des plaintes et le registre des appels et plaintes /Tableau d'amélioration continue</p>
--	--	--	---