

# GESTION DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

## 1- Dépôt de la plainte ou réclamation

---

Tout organisme ou personne ont possibilité de déposer auprès d'Abcidia Certification toute plainte ou réclamation concernant son activité de certification ou celle de ses certifiés. Abcidia Certification s'engage à traiter toute plainte ou réclamation de façon constructive, impartiale, et en temps raisonnable.

La plainte ou réclamation doit être formalisée par mail avec accusé de lecture, ou un courrier recommandé avec accusé de réception, adressé au Responsable Qualité, et comportant :

- La dénomination et les coordonnées du dépositaire de la plainte ou réclamation. Toute plainte ou réclamation anonyme ne sera pas traitée par Abcidia Certification.
- Les motifs de la plainte ou réclamation étayés par des données objectives et factuelles.
- Abcidia Certification accuse réception de la plainte ou réclamation, et fournit au plaignant les rapports d'avancements, puis les résultats des actions menées.

## 2- Traitement de la plainte ou réclamation

---

Toute plainte ou réclamation est examinée par le Responsable Qualité d'Abcidia Certification. Dans le cas où la plainte ou réclamation est liée aux activités de certification dont Abcidia Certification a la responsabilité, Abcidia Certification y répondra en conséquence.

Abcidia Certification collecte et vérifie toutes les informations nécessaires lui permettant de valider la plainte ou réclamation.

Toute plainte ou réclamation fondée relative à une personne certifiée par Abcidia Certification doit être notifiée à la personne certifiée concernée, dans un délai raisonnable.

Il sera attribué un numéro à cette plainte ou réclamation, qui sera enregistrée par ordre chronologique, par le Responsable Qualité, sous la forme d'une fiche de non-conformité, dans un classeur comprenant 4 onglets (fiches de non-conformité, fiches d'actions préventives, fiches d'actions correctives, appels).

Un dossier avec indication du numéro de la plainte ou réclamation est ouvert par le responsable qualité.

Le contenu, et le traitement de la plainte ou réclamation restera confidentiel, et sera traité par le Responsable Qualité.

Dans les 20 jours ouvrés qui suivent la réception de la plainte ou réclamation, un courrier avec indication des suites données à la plainte ou réclamation et des actions mises en oeuvre est adressé au dépositaire de ladite plainte ou réclamation par la direction d'Abcidia Certification.

Le Responsable Qualité mentionne sur les fiches de non conformité ouvertes les actions menées et la date de clôture de la plainte ou réclamation. Tous les documents relatifs à la plainte ou réclamation sont conservés dans le dossier ouvert à cet effet.

Abcidia Certification avisera le plaignant de la fin du processus de traitement de la plainte ou réclamation.

La décision, qui sera communiquée au plaignant, aura été examinée, approuvée et prise par du personnel n'ayant pas été précédemment impliqué dans l'objet de la plainte ou réclamation.

Dans le cas où le dépositaire devait contester les décisions ou actions mises en œuvre par Abcidia Certification dans le cadre de sa plainte ou réclamation, Abcidia Certification portera la plainte ou réclamation devant le Comité Particulier de Certification.

Abcidia Certification se réserve la possibilité de ne pas donner suite aux plaintes ou réclamations anonymes, calomnieuses et/ou sans fondement objectif.