



## Traitement et gestion des plaintes

GEN PROC 05 - Révision 09

LA VERSION ELECTRONIQUE FAIT FOI





## SOMMAIRE

1. OBJET .....	3
2. REFERENCES ET DEFINITIONS .....	3
2.1. Références.....	3
2.2. Abréviations et définitions.....	3
3. DOMAINE D'APPLICATION.....	3
4. MODALITES D'APPLICATION.....	3
5. MODIFICATIONS APPORTEES A L'EDITION PRECEDENTE.....	3
6. IDENTIFICATION DES PLAINTES .....	4
7. TRAITEMENT DES PLAINTES .....	4
7.1. Principes généraux .....	4
7.2. Plaintes à l'encontre d'organismes accrédités .....	4
7.3. Plaintes concernant l'intervention d'évaluateurs/experts mandatés par le Cofrac .....	5
7.4. Plaintes concernant l'usage abusif de la marque Cofrac.....	5
8. UTILISATION DES PLAINTES.....	5

LA VERSION ELECTRONIQUE FAIT FOI



## 1. OBJET

Ce document vise à décrire le traitement et la gestion des plaintes portées par écrit à la connaissance du Cofrac.

## 2. REFERENCES ET DEFINITIONS

### 2.1. Références

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

Ce document cite les documents suivants :

- la procédure GEN PROC 04 « Traitement et gestion des appels »,
- la procédure GEN PROC 09 « Récusation ».

### 2.2. Abréviations et définitions

**Plainte** : expression d'une insatisfaction, autre qu'un 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.

L'abréviation suivante est utilisée :

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

## 3. DOMAINE D'APPLICATION

Ce document s'applique à tout plaignant potentiel ainsi qu'à la structure permanente du Cofrac.

## 4. MODALITES D'APPLICATION

Ce document est applicable à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020 .

## 5. MODIFICATIONS APPORTEES A L'EDITION PRECEDENTE

Les modifications de fond sont marquées par un trait vertical dans la marge.

Il s'agit principalement d'ajout de précisions sur le maintien de la confidentialité des plaignants vis-à-vis d'un OEC.



## 6. IDENTIFICATION DES PLAINTES

Ne sont pas considérées comme plaintes :

- les insatisfactions exprimées oralement ;
- les insatisfactions écrites dont l'identité et les coordonnées de l'expéditeur sont inconnues ;
- les insatisfactions dont la rédaction indique que l'émetteur n'attend ni explication ni réparation du Cofrac ;
- les appels (demandes de reconsidérer une décision défavorable), qui sont traités conformément aux dispositions de la procédure GEN PROC 04 ;
- les récusations d'évaluateurs ou experts, qui sont traitées conformément aux dispositions de la procédure GEN PROC 09 ;
- les appréciations négatives issues d'enquêtes de satisfaction, à l'exception des fiches d'appréciation de l'intervention d'évaluateurs.

NB : si le Cofrac est destinataire d'une insatisfaction à l'encontre d'organismes accrédités par un autre organisme d'accréditation, il fait suivre les éléments à l'organisme d'accréditation concerné après accord du plaignant ou met le plaignant en rapport avec l'organisme d'accréditation en question.

## 7. TRAITEMENT DES PLAINTES

### 7.1. Principes généraux

Pour toute plainte reçue, un responsable du traitement est désigné, qui aura la charge d'organiser les investigations utiles et d'assurer qu'une réponse est apportée au plaignant.

La confidentialité de l'identité du plaignant est assurée dans le cadre des investigations relatives aux plaintes incriminant les OEC. Pour autant, dans certains cas la levée de l'anonymat est nécessaire au traitement complet de certaines plaintes. Dans ce cas l'accord exprès du plaignant est requis, à défaut le traitement de la plainte peut être partiel.

Toute plainte fait l'objet d'une réponse au plaignant dans les 15 jours ouvrés suivant la réception du courrier. Si les investigations nécessaires au traitement de la plainte ne sont pas terminées à l'issue de cette période, un courrier dit d'accusé réception est transmis au plaignant. Ce courrier indique les coordonnées du responsable du traitement, l'état d'avancement du traitement de la plainte et les actions à réaliser pour apporter une réponse définitive sur le cas rapporté.

L'analyse de la plainte vise notamment à établir si les règles d'accréditation ont été mises en défaut par l'entité incriminée (le Cofrac, ses évaluateurs, un organisme accrédité ou un tiers) et - lorsque c'est possible - de corriger les écarts constatés, mais aussi d'identifier toute source légitime d'amélioration de la satisfaction des usagers de l'accréditation.

Une réponse est toujours fournie au plaignant en fin de traitement.

Dans le cas de traitements longs et/ou complexes, un état d'avancement du traitement est réalisé auprès du plaignant à intervalle maximum de 2 mois ou suivant un calendrier défini dans l'accusé réception de la plainte. Le suivi du traitement de la plainte est assuré par un chargé de mission qualité, indépendant de l'objet de la plainte.

### 7.2. Plaintes à l'encontre d'organismes accrédités

Le Cofrac recommande d'adresser les réclamations directement à l'OEC accrédité concerné, et de ne porter plainte au Cofrac que si le traitement par l'OEC n'est pas acceptable aux yeux du plaignant.

Dans tous les cas, le Cofrac commence par vérifier que l'objet de la plainte qui lui arrive a bien préalablement été porté à l'attention de l'OEC incriminé.



En la matière, l'objectif du Cofrac est de vérifier que le traitement apporté par l'OEC à la réclamation est pertinent et conforme aux exigences du référentiel d'accréditation.

Dans le cas où le plaignant rapporte une pratique de l'OEC qu'il n'estime pas acceptable, et qu'il n'accepte pas de lever son anonymat, le Cofrac ne peut remplir l'objectif précédent, mais tiendra compte des éléments rapportés pour l'évaluation sur site suivante de l'OEC concerné.

Dans le cas où la plainte concerne une prestation en dehors de la portée d'accréditation de l'OEC, aucune investigation complémentaire n'est réalisée par le Cofrac.

Lorsque l'analyse de la plainte révèle que les règles d'accréditation ont été mises en défaut, il n'entre pas dans les attributions du Cofrac d'évaluer et d'imposer les réparations liées au préjudice subi par le client ou concurrent.

### **7.3. Plaintes concernant l'intervention d'évaluateurs/experts mandatés par le Cofrac**

Le Cofrac applique les dispositions de la présente procédure aux insatisfactions concernant l'intervention d'un évaluateur ou expert qu'il a mandaté. Les fiches d'appréciation de l'intervention des évaluateurs, si elles expriment des insatisfactions et qu'elles ont été transmises sous 8 jours ouvrés suivant la remise du rapport d'évaluation, entrent en ligne de compte.

Un échange téléphonique avec l'émetteur de la fiche d'appréciation sera initié pour identifier le motif d'insatisfaction et les actions d'amélioration utiles. Si nécessaire, un avis contradictoire de l'évaluateur/expert concerné et des éventuels autres membres de l'équipe d'évaluation (autres évaluateurs, superviseur, observateur) sera pris avant de conclure sur le cas rapporté.

#### **Notes :**

- L'examen des fiches d'appréciation des évaluateurs par l'organisme évalué suit un circuit indépendant du circuit d'examen du rapport d'évaluation.
- En l'absence d'éléments tangibles confirmant un défaut de pratique de l'évaluateur à l'issue de cet examen, la plainte ne constitue pas un motif acceptable de récusation de l'évaluateur pour des missions ultérieures.

### **7.4. 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 de ses allégations.

Si la pratique est effectivement non conforme aux exigences d'accréditation, le Cofrac demande à l'OEC incriminé de se mettre en conformité et d'en apporter la preuve. En cas de traitement inadéquat, la suspension ou le retrait d'accréditation peuvent être prononcés.

NB : 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.

## **8. UTILISATION DES PLAINTES**

L'analyse des plaintes est utilisée :

- comme indicateur de performance du fonctionnement du Cofrac et de ses évaluateurs ;
- comme source de veille relative à l'utilisation de la marque Cofrac ;
- dans la surveillance des accréditations des OEC.



Annuellement, un bilan des plaintes reçues est soumis au Conseil d'administration du Cofrac dans le cadre du bilan d'activités.

Le bilan des plaintes est une donnée d'entrée de la revue de direction du Cofrac. Il est générateur d'actions d'amélioration, que les plaintes aient révélé des mises en défaut de règles d'accréditation ou non.

LA VERSION ELECTRONIQUE FAIT FOI