GESTION DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

1- Dépôt de la plainte ou réclamation

Tout organisme ou personne a la 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, ou quelqu'un désigné par lui. Dans le cas où la plainte ou réclamation est liée aux activités de certification dont Abcidia Certification a la responsabilité, Abcidia Certification en accusera réception dans un délai de 7 jours.

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 le fichier Excel intitulé PLAN D'ACTION pour les plaintes ou réclamations portant sur l'activité de Certification, ou dans le fichier Excel intitulé PLAINTES ET RECLAMATIONS pour les plaintes ou réclamations liées à l'activité des certifiés.
Un dossier numérique 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 œuvre est adressé au dépositaire de ladite plainte ou réclamation par la direction d'Abcidia Certification.

Le Responsable Qualité mentionne dans le fichier Excel 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 numérique 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, ou approuvée et prise par du personnel n'ayant pas été précédemment impliqué dans l'objet de la plainte ou réclamation.

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