

# evolve

La certification responsable et engagée

---

# Procédure de Traitement des plaintes et appels

---

## Sommaire

- 1. POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES ET APPELS .....2
- 2. DEFINITIONS .....2
- 3. RECEPTION DES PLAINTES ET APPELS .....2
  - 3.1. Les plaintes : .....2
  - 3.2. Les appels : .....3

# 1. Politique de gestion des plaintes et appels

Les parties prenantes de la certification, quel que soit le référentiel et/ou le programme de certification concerné, sont en droit de réclamer l'examen des plaintes et, si ces dernières se révèlent acceptables, les parties doivent avoir confiance dans le fait que les plaintes seront traitées de manière appropriée et qu'un effort adéquat sera consenti pour les résoudre.

Un traitement efficace des réclamations constitue un moyen important de protection **d'evolve**, de ses clients et autres utilisateurs de certification contre tout type d'erreur, d'omission ou d'abus. La confiance dans les activités de certification est préservée lorsque les plaintes sont traitées de manière appropriée.

## 2. Définitions

**Plainte** : expression d'insatisfaction, autre d'un appel, émise par une personne ou un organisme, relative à ses activités ou aux activités d'une personne ou d'un organisme certifié, à laquelle une réponse est attendu.

**Appel** : demande d'un demandeur, d'un candidat ou d'une personne certifiée de reconsidérer toute décision prise par **evolve** concernant la certification visée.

## 3. Réception des plaintes et appels

Toute plainte ou demande d'appel doit être formulée sous forme écrite, par courrier postal ou par courriel.

A réception d'une plainte ou d'un appel, **evolve** en accuse réception et l'enregistre afin d'en assurer le suivi et en informe par écrit l'appelant ou le plaignant. Par la suite, toutes les actions entreprises et toutes les décisions prises seront enregistrées.

Dans la mesure du possible, **evolve** s'engage à traiter toute plainte et appel sous dans un délai qui n'excède pas **un mois** à compter de la réception.

Passé ce délai, **evolve** informe l'appelant ou le plaignant de l'état d'avancement de la démarche.

Les appels et plaintes n'ont pas un caractère suspensif. De ce fait, toute demande de complément demandée par **evolve** dans le cadre de la décision contestée doit être réalisée dans les délais impartis.

### 3.1. Les plaintes :

L'examen d'une plainte consiste à prendre connaissance du dossier concerné puis à en analyser les différentes étapes et résultats obtenus.

Les membres du Comité d'impartialité du domaine concerné peuvent être sollicités. Dans ce cadre, **evolve** transmet sous forme d'un rapport synthétique les éléments du dossier afin qu'une analyse du dossier puisse être réalisée. Si le Comité d'impartialité estime ne pas avoir suffisamment de pièce au dossier pour émettre un avis, il peut convoquer le demandeur, le candidat ou la personne certifiée pour une audition. Dans tous les cas, les avis sont motivés et, en cas de réserves, il est précisé les points sur lesquels le Comité d'impartialité souhaite avoir des informations complémentaires.

Lorsqu'une plainte concerne un client certifié, **evolve** l'en informe, ainsi que l'auditeur en charge du cycle de certification.

### 3.2. Les appels :

Un demandeur peut, s'il juge que le refus, la suspension ou le retrait de sa certification est infondé, entamer une démarche auprès de **evolve** en faisant appel.

L'entreprise ou l'organisation dispose d'1 mois à compter de la date de décision (refus de certification, notification de son retrait ou suspension) pour adresser par écrit à **evolve** sa demande argumentée.

Cet appel fait alors l'objet d'un avis de réception envoyé à l'entreprise ou l'organisation et/ou partie intéressée par courrier ou courriel, lui indiquant le délai de traitement de son appel.

Dans le cas où le dossier de certification a été examiné par l'un des 2 co-dirigeants, l'appel est géré par le co-dirigeant qui n'a pas participé à l'examen du dossier.

Après analyse d'un des 2 co-dirigeants et/ou d'un bureau représentatif du Comité d'impartialité (dans le cas où les 2 co-dirigeants sont impliqués dans les activités de certification), l'organisme est informé par lettre avec AR de la décision.

Nota : En cas d'appel, le(s) membre(s) du bureau représentatif du Comité d'impartialité aura(auront) au préalable été validé(s) sur le(s) programme(s) de certification par **evolve** sur la base à minima :

- De la connaissance des dispositions/des processus d'**evolve** : **avoir participé à un premier DPI et avoir pris connaissance du dossier de membre du DPI.**
- De la connaissance des principes, pratiques et techniques d'audit : **occupe une fonction d'auditeur/auditeur interne/responsable qualité, sécurité, énergie et/ou environnement.**
- De la connaissance des normes/documents normatifs de systèmes de management spécifiques : **occupe une fonction d'auditeur/auditeur qualité, sécurité, énergie et/ou environnement sur la norme concernée.**
- De la connaissance du secteur professionnel du client : **occupe une fonction d'auditeur/auditeur interne/responsable qualité, sécurité, énergie et/ou environnement sur le secteur professionnel concerné.**

Dans le cas où les membres du bureau représentatif du Comité d'impartialité ne peuvent être validés sur les critères ci-avant, **evolve** fera appel à un auditeur/relecteur qualifié sur la base de ses mêmes critères.

**FORMULAIRE DE VALIDATION DES COMPETENCES POUR LE TRAITEMENT D'UN APPEL**

Nom et prénom de la personne à qualifier :

Les preuves de validation des compétences sont dans le dossier de membre du comité d'impartialité ou dans le dossier auditeur.

Compétences		Examen des rapports d'audits / prise de décisions / supervision d'audit	Qualification (O/N)
	Connaissance des principes, pratiques et techniques d'audit <i>Occupe une fonction d'auditeur/auditeur interne/responsable qualité, sécurité, énergie et/ou environnement.</i>	X	
	Connaissance des dispositions/des processus d'évolue <i>Avoir participé à un premier DPI et avoir pris connaissance du dossier de membre du DPI.</i>	X	
	De la connaissance du secteur professionnel du client. <i>Occupe une fonction d'auditeur/auditeur interne/responsable qualité, sécurité, énergie et/ou environnement sur le secteur professionnel concerné.</i>	X	
	Connaissance des normes/documents normatifs de systèmes de management spécifiques <i>Occupe une fonction d'auditeur/auditeur qualité, sécurité, énergie et/ou environnement sur la norme concernée.</i>	X	

Fiche de qualification validée par :

---

Le

**Cédric PRZYMENSKI (CPZ)****Directeur Général****Directeur Technique**