

## MGT 03 – Traiter les plaintes

### DONNEES D'ENTREE

Insatisfaction d'une personne ou d'un organisme

### ACTIVITES PRINCIPALES

Recevoir des plaintes

Evaluer les plaintes

Prendre des décisions relatives aux plaintes

### DONNEES DE SORTIE

Réponses aux plaignants  
Ensemble des actions mises en œuvre  
Plan d'actions  
Plaintes traitées

### FINALITE

Réceptionner, valider, examiner et décider des actions à entreprendre pour traiter les plaintes. Les plaintes sont traitées de façon constructive, impartiale et en temps raisonnable et doivent tenir compte des exigences de confidentialité.

### SURVEILLANCE

COMMENT	QUI	QUAND
Revue de direction	Directeur et RQ	Annuelle
Comité de Pilotage	Directeur/RQ	6 fois/an a minima

### INDICATEURS

MGT 03 - 1 - Nombre de plaintes  
MGT 03 - 2 - Réponses aux plaintes

### OBJECTIFS

≤ 1 /mois  
100% du respect des délais de traitement

### PILOTAGE

Directeur CESI Certification

## ETAPES - DOCUMENTS - ENREGISTREMENTS

N°	ETAPES	QUI	Procédures/Modes opératoires	Documents associés et/ou facilitateurs
<b>Recevoir des plaintes</b>				
1	Réception par courrier ou mail d'une plainte <i>(Une plainte est l'expression d'insatisfaction, autre qu'un appel, émise par une personne ou un organisme à un organisme de certification, relative aux activités de cet organisme ou d'une personne certifiée, à laquelle une réponse est attendue)</i>	Tout salarié de Cesi Certification		
2	Ouverture d'une fiche de plainte			MGT 03 Doc00a – Fiche de plainte
3	Enregistrement de la fiche de plainte dans le fichier suivi plan d'actions que la plainte soit justifiée ou non	Attachée commerciale		
4	Envoi d'un accusé de réception de la plainte dans les 8 jours ouvrés suivant sa réception afin d'informer le plaignant de la prise en compte de sa demande	RQ		Courrier ou mail
<b>Evaluer les plaintes</b>				
5	Analyse des causes			
6	Plainte non justifiée, envoi d'un courrier ou d'un mail au plaignant			Courrier ou mail
7	Plainte justifiée (soit liée à nos activités de certification dont nous avons la responsabilité), ouverture d'une fiche d'action corrective			MGT 01 Doc05a – Fiche AC/AP
8	Dans le cadre d'une plainte fondée relative à un de nos certifiés, notification à la personne concernée de la plainte dans un délai raisonnable	RQ		Courrier ou mail
9	Traitement de la plainte en s'appuyant sur la collecte et la vérification de toutes les informations nous permettant de valider celle-ci			
10	Information au plaignant sur le niveau d'avancement du traitement de sa demande.			Courrier ou mail
<b>Prendre des décisions relatives aux plaintes</b>				

N°	ETAPES	QUI	Procédures/Modes opératoires	Documents associés et/ou facilitateurs
11	Clôture de la fiche de plainte et mise à jour du suivi de plan d'actions	RQ		MGT 03 Doc00a – Fiche de plainte
12	Information au plaignant de la fin du traitement de la plainte			Courrier ou mail