

Traitement des réclamations (Appel, plainte ou contestation)

1- Communication

Les informations, ci-après, relatives à la description du processus de traitement des réclamations sont mises à la disposition des clients certifiés ou en cours de certification et des autres parties intéressées, et sont facilement accessibles au niveau du site Web du SNIMA:

- Explication de toutes les étapes du traitement des réclamations ;
- Les délais des différentes étapes du traitement ;
- La façon dont les réclamations peuvent être formulées et déposées ;
- Les informations que le réclamant doit fournir ;
- La formulation des résolutions possibles entreprises par le SNIMA ;
- La façon dont le réclamant peut être informé de l'état de sa réclamation.

2- Réception des réclamations

A la réception d'une réclamation initiale, celle-ci est enregistrée sous un numéro d'identification avec toutes les pièces justificatives (s'il y a lieu). A ce stade, les principales informations nécessaires pour suivre l'état d'avancement de la réclamation, sont identifiées comme suit:

- Une description de la réclamation et les données pertinentes justificatives ;
- La solution requise ou souhaitée ;
- Les activités de l'organisme (réclamant) qui font l'objet de réclamation ;
- L'échéance pour la réponse ;
- L'action immédiate entreprise (s'il y a lieu).

3- Accusé de réception des réclamations

Le réclamant est immédiatement informé de la réception par le SNIMA de sa réclamation (par exemple par courrier postal, par téléphone, par fax ou par courrier électronique).

4- Suivi des réclamations

La réclamation est suivie durant toutes les étapes du processus, jusqu'à la satisfaction du réclamant ou la décision finale. Un état d'avancement actualisé est fourni au réclamant, à sa demande.

5- Evaluation de la réclamation

Chaque réclamation est évaluée par rapport à la gravité, à la complexité et aux répercussions. Toutes les circonstances et les informations recueillies relatives à une réclamation sont analysées, tout en adaptant le niveau de l'étude à la gravité et à la fréquence d'apparition de cette réclamation.

6- Résolution des réclamations

A l'issue des informations fournies relatives à une réclamation et celles recueillies suite à son analyse appropriée (évaluation) par le Coordonnateur Qualité, le SNIMA procède au traitement selon les deux cas suivants :

- Cas des plaintes et contestations : Les informations sont soumises à la Commission de Certification concernée pour examen et proposition de suite à donner.
- Cas des appels : L'appel est soumis au Comité des Systèmes de Management pour examen et avis.

7- Communication de la décision

Toute action ou décision pertinente prise, est communiquée par courrier à l'auteur de la réclamation d'une manière systématique. Une copie de ce courrier est archivée dans le dossier de l'entreprise concernée.

8- Clôture de la réclamation

Lorsque le réclamant accepte la décision ou l'action proposée, cette dernière est mise en œuvre et enregistrée. Dans le cas où le réclamant la rejette, la réclamation n'est pas close, elle est enregistrée et le réclamant est informé de la possibilité de faire appel de la décision prise.