

**PROCEDURE DE TRAITEMENT DES APPELS ET DES  
PLAINTES**  
**A 164.03**

**Historique des modifications**

<b>Indice de Révision</b>	<b>Date d'approbation</b>	<b>Motif de la révision</b>
00	9/2010	Il s'agit de la première version du document
01	9/2012	Révision du document suite à la création du SEMAC et pour se conformer aux exigences de la loi 12.06 et ses textes d'application
02	01/2014	Suite au remplacement des commissions d'accréditation par des groupes d'accréditation
03	01/2023	Se conformer aux nouvelles exigences de la norme ISO/IEC 17011 : 2017

**Diffusion**

En diffusion contrôlée :

- ✓ Le personnel permanent du SEMAC
- ✓ Le président et membres du COMAC
- ✓ Auditeurs internes et externes
- ✓ Membre de la commission d'appel
- ✓ ***Les commissions d'accréditation***
- ✓ Les organismes d'évaluation de la conformité accrédités ou ayant introduit une demande d'accréditation

---

**SOMMAIRE**

<b>1. Objet, domaine d'application et Références .....</b>	<b>3</b>
1.1-Objet .....	3
1.2-Domaine d'application .....	3
1.3. Références .....	3
<b>2. Définition.....</b>	<b>3</b>
2.1. Appels .....	3
2.2. Plaintes.....	3
<b>3. Description de la procédure.....</b>	<b>3</b>
3.1. Réception des appels et plaintes.....	3
3.2. Traitement des appels et plaintes.....	4

## **1. Objet, domaine d'application et Références**

### **1.1- Objet**

Cette procédure spécifie les modalités de traitement des appels et/ou des plaintes de façon transparente et impartiale.

### **1.22. Domaine d'application**

Cette procédure s'applique aux différents types d'activités d'accréditation gérées par le SEMAC.

### **1.33. Référence**

- A003 : Circulaire relative à l'accréditation des organismes d'évaluation de la conformité fixant les modalités de gestion de l'activité d'accréditation des organismes d'évaluation de la conformité ;
- ISO/IEC 17011:2017 : Évaluation de la conformité – Exigences générales pour les organismes procédant à l'accréditation d'organismes d'évaluation de la conformité ;
- ISO/IEC 17000:2020: Évaluation de la conformité – vocabulaire et principes généraux ;
- ISO 19011:2018, Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management de la qualité et/ou de management environnemental ;

## **2. Définition**

### ***2.1 Appels***

Toute demande exprimée par un organisme d'évaluation de la conformité visant à reconsidérer toute décision d'accréditation défavorable prise par le SEMAC au regard du statut d'accréditation qu'il a demandé.

Ces décisions défavorables comprennent notamment, le refus d'accepter une demande, le refus de procéder à une évaluation, le règlement des plaintes, les demandes concernant la prise de mesures correctives, les modifications du périmètre d'accréditation, les décisions relatives au refus, à la suspension ou au retrait d'une accréditation ainsi que toute autre mesure constituant autrement une entrave à l'obtention de l'accréditation souhaitée par l'organisme d'évaluation de la conformité.

### ***2.2 Plaintes***

Une plainte est l'expression d'insatisfaction, autre qu'un appel, émise par toute personne ou organisation, auprès d'un organisme d'accréditation, et relative aux activités de cet organisme d'accréditation ou d'un organisme d'évaluation de la conformité accrédité, quand une réponse est attendue.

## **3. Description de la procédure**

### ***3.1 Réception des appels et plaintes***

Une fois le SEMAC reçoit l'appel ou la plainte, par courrier, télécopie ou directement, d'un organisme, le chef du SEMAC attribue le dossier au responsable qualité pour examen et avis. Si la plainte ou l'appel est reçu verbalement, le responsable qualité prend contact avec le pétitionnaire pour introduire sa requête par courrier ou par télécopie.

### ***3.2 Traitement des appels et plaintes***

#### ***3.2.1 Plaintes***

##### **3.2.1.1- Plainte relative aux activités du SEMAC**

Toute plainte est consignée sur la fiche plainte A 363 par le responsable qualité puis analysée avec le Responsable accréditation concerné quant à son fondement. Les résultats de cette analyse sont validés par le chef du SEMAC.

- Si la plainte est jugée non fondée, la fiche est fermée et classée par le Responsable qualité ;

- Si la plainte est jugée fondée, et dans la mesure du possible, le Responsable qualité propose une action immédiate qu'il soumet au chef du SEMAC pour avis et validation. Une fiche d'amélioration A 365 est ouverte par le Responsable qualité et la plainte est traitée comme une non-conformité en appliquant les dispositions de la procédure A 162. Les actions correctives sont définies, si besoin, conjointement avec le plaignant.

Le SEMAC accuse réception de la plainte et fournit au plaignant, par écrit du chef du SEMAC, les rapports d'avancement et les résultats de la plainte. Le SEMAC dûment avise le plaignant de la fin du processus de traitement de la plainte.

La décision signifiée au plaignant **est** prise ou revue et approuvée par une ou des personnes n'ayant pas été impliquées dans les activités en question objet de la plainte.

En aucun cas, les analyses et les décisions relatives aux plaintes ne devraient donner lieu de la part du SEMAC à des actions discriminatoires envers le plaignant.

### **3.2.1.2- Plainte relative aux prestations d'un organisme accrédité**

Avant l'ouverture d'une fiche de plainte, le Responsable qualité doit s'assurer que la plainte a été d'abord traitée par l'organisme concerné. La plainte est ensuite enregistrée sur la fiche de plainte A 363, par le responsable qualité qui l'analyse avec le responsable accréditation concerné quant à son fondement. Les résultats de cette analyse sont validés par le chef du SEMAC.

- Si la plainte est jugée non fondée la fiche est fermée puis classée par le Responsable qualité ;
- Si la plainte est jugée fondée, des explications sont demandées à l'organisme contre lequel la plainte a été formulée. Une fois reçues, elles sont examinées par le Responsable qualité quant à leur fondement. Les résultats de cet examen sont validés par le chef du SEMAC. Deux cas sont envisageables :
  - ✓ Si les explications sont acceptables et la plainte est ainsi fondée, une lettre d'information est envoyée au plaignant comme à l'organisme concerné ;
  - ✓ Si les explications sont jugées non acceptables, **la commission d'accréditation concernée** est invitée à une réunion pour suite à donner, conformément aux dispositions de la procédure A 112. Le plaignant est informé par le chef du SEMAC, de la suite réservée à sa plainte.

Dans ces deux cas, toutes les étapes sont enregistrées sur la fiche de plainte avant sa fermeture et son classement par le Responsable Qualité.

La plainte est ensuite reportée sur la liste des plaintes A 463.

Le bilan des actions menées pour traiter les plaintes (les fiches A 363 ainsi que la liste A 463) sera présenté par le Responsable Qualité au COMAC et comme éléments d'entrée lors des revues de direction du SEMAC.

### ***3.2.2 Appels***

Une fois reçue par écrit, l'appel est examiné par le responsable qualité en concertation avec le responsable d'accréditation concerné, en vérifiant si ce dossier est complet ou non et surtout la source et l'origine de l'appel.

- Si l'appelant ne fournit pas assez d'informations permettant le SEMAC de formuler un avis suite à l'examen de sa requête, le chef du SEMAC invite l'appelant pour présenter l'objet et les informations nécessaires relatifs à l'appel. Si par la suite, l'appelant ne fournit pas les informations demandées par le SEMAC, l'appel est considéré non valide et le chef du

---

SEMAC l'informe par écrit du classement de son appel sans suite à donner.

- Si le dossier est jugé complet par le chef du SEMAC, l'appel est enregistré sur la fiche A 365. Dans les deux semaines suivant la réception du dossier complet, le responsable qualité, sous la supervision du chef du SEMAC, convoque la commission d'appel à une réunion pour examiner l'appel en absence de l'appelant.

Les membres de la commission d'appel ne doivent pas avoir été impliqués dans les activités liées à l'objet de l'appel.

Lors de la réunion de la commission d'appel, tous les éléments sont mis à la disposition de ses membres, notamment le dossier d'accréditation de l'appelant et le procès-verbal de la réunion **de la commission d'accréditation concernée**, ainsi que la décision du chef du SEMAC qui a été prise à l'égard du pétitionnaire afin de permettre à ladite commission de statuer sur l'appel. La nouvelle décision est prise par le président du COMAC sur avis conforme de la commission d'appel puis communiquée par courrier au pétitionnaire. La nouvelle décision peut être soit de modifier l'ancienne décision du SEMAC soit de la confirmer.

Dans le cas où l'appel est accepté le Responsable Qualité procède, en concertation avec le chef du SEMAC, à la revue des étapes essentielles du processus d'accréditation pour estimer si la requête met en cause la validité des procédures du SEMAC. S'il est jugé que cette requête engendre des actions correctives ou préventives, le responsable de management qualité applique la procédure 162, relative au traitement des actions correctives et préventives, en utilisant le formulaire A 365.

Le SEMAC accuse réception de l'appel et fournit à l'appelant, par écrit du chef du SEMAC, les rapports d'avancement et les résultats de l'appel. Le SEMAC dûment avise l'appelant de la fin du processus de traitement de l'appel.

En aucun cas, les analyses et les décisions relatives aux appels ne devraient donner lieu de la part du SEMAC à des actions discriminatoires envers l'appelant.

L'appel est ensuite reporté par le Responsable Qualité sur la liste des appels A 466.

Le bilan des actions menées pour traiter les appels (les fiches A 365, ainsi que la liste A 466) sera présenté par le Responsable Qualité au COMAC et comme éléments d'entrée lors des revues de direction du SEMAC.