

PROC 07 – vers. 2

PROCEDURE DE GESTION DES PLAINTES

Signataires :	Nom :	Date :
Rédaction	Mathieu DEHANT	7/11/16
Vérification	Alban CHARRIER	7/11/16
Approbation	Jean Luc VIDON	7/11/16

Ce document appartient à AEA. Il doit être gardé confidentiel. Aucune utilisation qu'elle soit totale ou partielle et aucune duplication pour des buts autre que ceux définis par AEA ne sont permises sans autorisation écrite.



1. OBJET	3
2. DEFINITIONS	3
3. DOMAINE D'APPLICATION	3
4. MODALITES D'APPLICATION	3
5. IDENTIFICATION DES PLAINTES	3
6. TRAITEMENT DES PLAINTES	4
7. PLAINTES A L'ENCONTRE D'UN ASCENSORISTE CERTIFIE AEA.....	4
8. PLAINTES CONCERNANT UN AUDITEUR AEA.....	4
9. PLAINTES CONCERNANT L'USAGE ABUSIF DE LA MARQUE AEA	5
10. GESTION DES PLAINTES	5

PROCEDURE DE GESTION DES PLAINTES

1. OBJET

La présente procédure a pour but de décrire le traitement et la gestion des plaintes portées par écrit à la connaissance de l'AEA.

2. DEFINITIONS

Important

Un appel se définit comme le rejet d'une décision de certification.

Tous les autres cas sont considérés comme des plaintes.

Plainte :

Expression d'une insatisfaction, autre qu'un appel, émise par toute personne et relative aux opérations de l'AEA ou d'un organisme certifié par l'AEA, quand une réponse est attendue.

Exemples : Délai d'action jugé trop important, informations jugées erronées, comportement d'un auditeur AEA jugé insatisfaisant, utilisation abusive de la marque AEA,...

Plaignant :

Personne ayant exprimée son insatisfaction par écrit à l'AEA.

Plainte fondée :

Une plainte est considérée comme fondée lorsque son analyse met en évidence que :

- L'AEA n'a pas respecté les dispositions de son système de management ou les exigences qui s'appliquent aux organismes de certification de services
- Un ascensoriste certifié par l'AEA n'a pas respecté les dispositions du référentiels AEA

3. DOMAINE D'APPLICATION

Ce document s'applique à tout plaignant potentiel ainsi qu'à la structure AEA.

4. MODALITES D'APPLICATION

Ce document est applicable à compter du **7/11/2016**. Il est disponible sur demande au comité de référencement.

5. IDENTIFICATION DES PLAINTES

Ne sont pas considérées comme des plaintes :

- les insatisfactions exprimées oralement ;
- les insatisfactions écrites dont l'identité et les coordonnées de l'expéditeur sont inconnus ;
- les insatisfactions dont la rédaction indique que l'émetteur n'attend ni explication, ni réparation de l'AEA ;
- les appels sont traités conformément au **chapitre 18 du Contrat de certification FORM AUDIT 08**.
- les récusations d'auditeur AEA

PROCEDURE DE GESTION DES PLAINTES

6. TRAITEMENT DES PLAINTES

Le responsable du traitement est le secrétaire.

Principe général :

Le responsable du traitement devra dans un premier temps vérifier si la plainte est fondée :

- Si la plainte n'est pas fondée, un courrier de réponse est apporté dans ce sens au plaignant.
- Si la plainte est fondée, le responsable du traitement devra étudier la demande et apporter une réponse dans les 15 jours ouvrés suivant la date de réception de la plainte. Si le délai des 15 jours n'était pas respecté, un courrier d'information serait transmis au plaignant en indiquant :
 - les coordonnées du responsable du traitement
 - l'état d'avancement de l'étude
 - les actions en cours pour finaliser une réponse au plaignant

Dans le cas d'un traitement long, un courrier avec l'état d'avancement du traitement sera transmis auprès du plaignant à intervalle de 3 mois maximum.

Il existe trois types de plaintes :

- Plainte à l'encontre d'un ascensoriste certifié AEA
- Plainte concernant un auditeur AEA
- Plainte concernant l'usage abusif de la marque AEA

7. PLAINTES A L'ENCONTRE D'UN ASCENSORISTE CERTIFIE AEA

Pré requis :

La plainte doit concerner le périmètre de certification AEA.

Recommandation :

Le plaignant doit adresser les réclamations directement à l'ascensoriste certifié AEA concerné. Le plaignant a la possibilité de porter plainte à l'AEA uniquement si l'ascensoriste ne traite pas la réclamation du plaignant.

Note : Comme indiqué dans le contrat de certification, l'ascensoriste tient à la disposition de l'AEA les plaintes reçues.

Dans tous les cas (*) :

- L'AEA commence par vérifier si la plainte a également été reçue par l'ascensoriste concerné ;
- L'AEA vérifie que le traitement de l'ascensoriste est pertinent et conforme aux exigences du référentiel.

(*) Sauf si le plaignant souhaite garder l'anonymat :

- L'AEA tiendra compte des éléments rapportés pour l'audit suivant de l'ascensoriste concerné.

8. PLAINTES CONCERNANT UN AUDITEUR AEA

Pré requis :

- La plainte doit être transmise au maximum dans les 30 jours après l'audit de certification
- La plainte peut être issue du questionnaire d'appréciation ou d'une information par écrit (mail, courrier, ...)

PROCEDURE DE GESTION DES PLAINTES

Une appréciation négative d'un auditeur AEA par un ascensoriste ne constitue pas un motif acceptable de récusation pour des audits de certification ultérieurs si la plainte n'est pas considérée comme fondée.

9. PLAINTÉ CONCERNANT L'USAGE ABUSIF DE LA MARQUE AEA

L'AEA vérifie que l'utilisation abusive est avérée en demandant des éléments de preuve au plaignant.

Si la pratique de l'ascensoriste certifié AEA est non conforme aux exigences de certification AEA, l'AEA demande à l'ascensoriste de se mettre en conformité en transmettant les preuves de ses actions. En cas de traitement insatisfaisant, la certification de l'ascensoriste peut être suspendue ou retirée.

Pendant ce processus, la confidentialité des informations doit être préservée.

Si le processus concerne un ascensoriste non certifié AEA, ce dernier est mis en demeure de corriger la situation et de transmettre les preuves de ses actions.

10. GESTION DES PLAINTES

Les plaintes sont utilisées :

- Comme indicateur de performance du fonctionnement de l'AEA et de ses auditeurs ;
- Comme source de veille relative à l'utilisation de la marque AEA ;
- Dans la surveillance des certifications des ascensoristes.

En revue de direction, un bilan des plaintes reçues est présenté comme donnée d'entrée.