

PROC 07 – version 3

PROCEDURE DE GESTION DES RECOURS

Signataires :	Nom :	Date :
Rédaction	Vincent CRESPIN	11/09/20 23
Vérification	Yann MIGINIAC	11/09/2 023
Approbation	Cyrille FABRE	11/09/2 023



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. DOMAINE D'APPLICATION.....	3
3. MODALITES D'APPLICATION.....	3
4. DEFINITIONS.....	3
5. PROCESSUS DE TRAITEMENT D'UNE RECLAMATION.....	3

PROCÉDURE DE GESTION DES RECOURS

1. OBJET

Cette procédure décrit le traitement et la gestion des Recours (plaintes et appels) portées par écrit à la connaissance de l'AEA.

2. DOMAINE D'APPLICATION

Ce document s'applique à l'ensemble de l'organisation de l'AEA.

3. MODALITES D'APPLICATION

Ce document est applicable à compter du **11/09/2023**.

4. DEFINITIONS

Réclamant : personne, organisme ou ses représentants qui formulent un recours (une plainte ou un appel).

Plainte : insatisfaction provenant d'un tiers de l'organisme de certification. La plainte peut concerner un client ou l'AEA.

Appel : insatisfaction d'un client certifié ou en cours de certification concernant un désaccord avec une décision de l'AEA concernant une décision de certification, une non-conformité, un changement de périmètre, un audit complémentaire, etc.

Le mot réclamation regroupe les termes plaintes et appels dans la suite de la procédure

5. PROCESSUS DE TRAITEMENT D'UNE RECLAMATION

	Etapas	Actions
1	Réception	Ouverture d'une réclamation uniquement si elle est formulée par écrit.
2	Accusé de réception	Par email ou par courrier.
3	Evaluation de la réclamation	Evaluation de la réclamation pour déterminer sa recevabilité Suivant la gravité et la complexité, décider éventuellement d'une action rapide
4	Analyse approfondie	Examen de toutes les pièces et de toutes les données. Si besoin recherche d'informations complémentaires
5	Résolution	Proposition d'action et/ou décision
6	Communication de la décision	Information auprès du réclamant Information du personnel
7	Clôture de la réclamation	Mise en œuvre de la solution et suivi jusqu'au terme Enregistrement final

5.1 Réception de la réclamation

- Le réclamant peut contacter l'AEA sur son site internet <https://exigenceascenseurs-asso.fr> à la rubrique contact pour formaliser sa réclamation.

5.2 Détermination de la recevabilité de la réclamation

La première action concernant une réclamation est l'évaluation de la recevabilité.

Une réclamation est jugée recevable si :

- Les faits datent de moins de deux mois à la date de réception de la réclamation
- Les faits concernent une prestation de l'AEA, ses processus et son personnel (sous-traitants compris)
- Les faits correspondent à la portée du certificat délivrée par l'AEA lorsqu'il s'agit d'un client
- Les faits correspondent aux exigences du référentiel de certification du client certifié ou vérifié par l'AEA.

Un accusé réception est envoyé au réclamant indiquant la recevabilité ou la non-recevabilité de la réclamation ainsi que les justifications nécessaires.

5.3 Analyse et résolution de la réclamation

Le personnel de l'AEA est sensibilisé à la détection des réclamations.

La Présidente l'AEA désigne pour le traitement de la réclamation une personne qui n'a pas été impliquée dans le processus de certification lié à la réclamation.

La plus grande confidentialité sera mise en place afin de ne pas divulguer des informations sensibles ou à caractère personnel du réclamant sans son consentement.

Chaque réclamation sera traitée dans le plan d'amélioration qualité de manière équitable et objective tout au long du processus de traitement.

L'AEA s'engage à traiter la réclamation sous un mois maximum à partir de sa date de réception.

5.4 Communication sur la réclamation

L'AEA informera le réclamant de la décision prise suite à la réclamation.

Si le réclamant ne répond pas à la proposition ou à la décision sous 15 jours, la réclamation est considérée comme close.

Le client peut émettre une constatation et faire appel de la décision une seule fois.

Dans ce cas de figure, c'est le comité d'impartialité qui sera saisi par l'intermédiaire du Président de l'AEA. Ce dernier est chargé de transmettre tous les documents nécessaires au comité, d'exposer la problématique, de faire la synthèse de réponse et d'informer le client.

Le comité dispose d'un mois pour traiter et répondre à l'appel du client.