

E.CH I 2.4.10 Procédures de plaintes et d'appel

Contenu

1. Objectif et périmètre.....	1
2. Termes et définitions.....	1
3. Documents correspondants	1
4. Description de la Procédure	2
4.1 Procédure de gestion des plaintes	2
4.2 Procédure de gestion des appels	3
5. Documentation.....	4

1. Objectif et périmètre

- 1.1 Cette procédure décrit le processus à suivre pour le traitement des plaintes et appels selon les exigences de la norme ISO 17065, § 4.6, 7.13, ISO 17020, § 7.5 - 7.6 et d'autres exigences d'accréditation pertinentes. Pour les questions relatives à FSC, le standard FSC-STD-20-001 V4-0, § 1.9 s'applique.
- 1.2 Cette procédure s'applique aux plaintes qui concernent les activités d'inspection et de certification réalisées par Ecocert IMOSwiss AG ou les activités d'une organisation certifiée par Ecocert IMOSwiss AG (dénommé ci-après Ecocert CH).
- 1.3 Cette procédure s'applique si un client fait appel d'une décision de certification reçue par Ecocert CH.
- 1.4 Cette procédure est disponible sur demande par toute partie intéressée.

Pour les plaintes et appels relatifs à FSC, cette procédure est disponible sur le site internet d'Ecocert CH et sur les sites des entités locales proposant les services d'Ecocert CH dans la langue du pays concerné. Pour la gestion forestière ces informations sont disponibles publiquement dans la langue du résumé public du rapport de certification publié par Ecocert CH.

2. Termes et définitions

2.1 Plainte :

- 2.1.1 Expression d'une insatisfaction par un client ou un tiers au regard de la performance de Ecocert CH, p.ex. ses procédures, processus ou son personnel.
- 2.1.2 Allégation faite par un tiers contre une entreprise certifiée par Ecocert CH, concernant le non-respect du standard de certification ou un produit certifié non-conforme à la norme correspondante

- 2.2 Appel : Demande d'un client de reconsidérer la décision de certification prise par Ecocert CH concernant son/ses opération(s).

3. Documents correspondants

- E.CH I 2.1.x Procédure de contrôle standard (Standard Control Procedures)
- E.CH I 4.2.x Contrats Client (Client Contracts)
- E.CH I 2.4.10.1 Fiche de plainte (Complaint Form)
- E.CH I 2.4.10.2 Fiche d'appel (Appeal Form)
- Liste annuelle des plaintes et appels

4. Description de la Procédure

4.1 Procédure de gestion des plaintes

- 4.1.1 Les plaintes formelles doivent être soumises à Ecocert CH par écrit. Une plainte reçue par téléphone sera enregistrée mais doit être confirmée par écrit par le plaignant. Le plaignant peut soumettre la plainte via office.switzerland@ecocert.com.
- 4.1.2 Les plaintes doivent inclure une description précise de la situation, une preuve objective de chaque élément ou aspect de la réclamation ainsi que le nom et les coordonnées du plaignant.
- 4.1.3 Les plaintes sont transmises à la personne en charge, à savoir le chef du service concerné ou le directeur général, en fonction de la nature et de la gravité de la plainte.
- 4.1.4 Toute plainte sera examinée par la personne en charge.
- 4.1.4.1 Si la réclamation est infondée ou si la procédure de gestion des plaintes ne s'applique pas, la personne en charge rejettera la plainte par écrit.
- 4.1.4.2 Si la procédure de gestion des plaintes s'applique, la personne en charge initie la procédure comme détaillé ci-après.
- 4.1.5 Au cas où le plaignant est une tierce partie voulant rester anonyme face au client d'Ecocert CH, contre lequel il dépose une plainte, Ecocert CH respectera l'anonymat. Ainsi Ecocert CH ne communiquera pas le nom et les coordonnées du plaignant au client d'Ecocert CH en question.
- 4.1.6 Ecocert CH ne réagira pas aux plaintes anonymes.
- Pour les questions relatives à FSC, Ecocert CH traitera les plaintes anonymes et les insatisfactions qui ne sont pas établies comme réclamation, comme observation de partie prenante qui sera prise en compte lors de l'audit suivant.
- 4.1.7 Ecocert CH est soumis à confidentialité vis-à-vis de ses clients et ne communique pas les conclusions et résultats d'une investigation à un tiers :
- 4.1.7.1 sauf aux autorités compétentes ou propriétaires du référentiel, si applicable.
- 4.1.7.2 sauf accord contraire entre Ecocert CH et le client.
- 4.1.8 Chaque plainte sera enregistrée dans la fiche de plainte (Complaint Form E.CH I 2.4.10.1) et transmise au responsable qualité pour enregistrement centralisé dans la liste des plaintes.
- 4.1.9 Ecocert CH enregistrera toute plainte auprès du propriétaire du standard pertinent selon les exigences définies dans la norme d'accréditation applicable.
- 4.1.10 Pour les plaintes relatives à FSC, Ecocert CH répondra dans la langue utilisée dans le résumé public du rapport de certification, ou conviendra avec le plaignant de la langue à utiliser.
- 4.1.11 Le plus rapidement possible, et dans un délai maximal de 2 semaines (10 jours ouvrables), la personne en charge accuse réception par écrit de la plainte et propose au plaignant un aperçu des actions mises en place pour répondre à la plainte.
- 4.1.12 La plainte est examinée en due forme en prenant en considération les éléments fournis, les données dans le dossier client ainsi que toute information additionnelle obtenue de la part du personnel concerné et/ou d'experts tierce partie, si pertinent. Si nécessaire des informations supplémentaires seront demandées de la part du plaignant.
- 4.1.13 La personne en charge tiendra le/les plaignant(s) informé(s) sur les avancées dans l'évaluation de la plainte.
- 4.1.14 Selon les résultats de l'investigation, la personne en charge détermine les actions proposées suite aux conclusions de la plainte dans un délai de trois (3) mois après réception de la plainte. Les mesures prises sont à définir en fonction des exigences de la situation.
- Elles doivent être raisonnables en fonction des efforts/frais nécessaires ainsi que du temps nécessaire à la clarification de l'affaire.
- Elles peuvent être déterminées par des lois, réglementations et standards pertinents.

- 4.1.15 Dans le but d'éviter tout conflit d'intérêt, la décision de résoudre la plainte est prise par, ou examinée et approuvée par, une ou plusieurs personnes non impliquées dans les activités liées à la plainte. De plus, le personnel impliqué dans la vérification ou la validation d'une résolution à la plainte ne doit pas avoir mené des missions de conseil auprès du client en question ni avoir été employé par ce client dans les trois années précédentes.
- 4.1.16 La personne en charge informe le plaignant par écrit quand la plainte est considérée comme close, c'est-à-dire qu'Ecocert CH a collecté et vérifié toutes les informations nécessaires, examiné les allégations et pris une décision concernant la plainte.
- 4.1.17 Si applicable, les autorités compétentes et/ou les propriétaires du référentiel sont inclus dans le processus.
- 4.1.18 La personne en charge informe le responsable qualité une fois la procédure de plainte exécutée et transmet la documentation pertinente pour l'évaluation finale.
- 4.1.19 Si la question n'a pu être résolue grâce à la mise en œuvre des procédures internes d'Ecocert CH, ou si le plaignant est en désaccord avec les conclusions d'Ecocert CH et/ou insatisfait du traitement de la plainte par Ecocert CH, le plaignant peut référer sa plainte aux autorités compétentes et/ou aux propriétaires du référentiel.
- 4.1.20 Pour les plaintes relatives à FSC, le plaignant peut référer sa plainte à l'ASI, si la question n'a pu être résolue grâce à la mise en œuvre des procédures internes d'Ecocert CH, ou si le plaignant est en désaccord avec les conclusions d'Ecocert CH et/ou insatisfait du traitement de la plainte par Ecocert CH. En dernier recours, la plainte peut être référée à FSC.

4.2 Procédure de gestion des appels

- 4.2.1 Les appels doivent être soumis à Ecocert CH par écrit dans un délai de 14 jours après réception de la décision de certification de la part d'Ecocert CH. L'appelant peut soumettre l'appel via office.switzerland@ecocert.com.

L'organisation est informée du droit d'appel les décisions de certification d'Ecocert CH par l'indication suivante dans la notification de la décision de certification : "Vous pouvez faire appel de cette décision dans un délai de 14 jours à Ecocert IMOSwiss AG, Hafenstr. 50c, CH-8280 Kreuzlingen."
- 4.2.2 Les appels doivent inclure une description précise de la situation, une preuve objective de chaque élément ou aspect de l'appel ainsi que le nom et les coordonnées de l'appelant.
- 4.2.3 Les plaintes sont transmises à la personne en charge, à savoir le responsable du standard concerné.
- 4.2.4 Tout appel est examiné au préalable par la personne en charge.
 - 4.2.4.1 Si la procédure de gestion des appels ne s'applique pas, la personne en charge rejettera l'appel par écrit.
 - 4.2.4.2 Si la procédure de gestion des appels s'applique, la personne en charge initie la procédure comme détaillé ci-après.
- 4.2.5 Chaque appel sera enregistré dans la fiche d'appel (Appeal Form E.CH I 2.4.10.1) et transmise au responsable qualité pour enregistrement centralisé dans la liste des appels.
- 4.2.6 Pour les appels relatifs à FSC, Ecocert CH répondra dans la langue utilisée dans le résumé public du rapport de certification, ou conviendra avec l'appelant de la langue à utiliser.
- 4.2.7 Le plus rapidement possible, et dans un délai maximal de 2 semaines (10 jours ouvrables), la personne en charge accuse réception par écrit de la plainte et propose à l'appelant un aperçu des actions mises en place pour répondre à l'appel.
- 4.2.8 L'appel est examinée en due forme et la décision de certification réévaluée en prenant en considération les nouvelles preuves ou justifications fournies, ainsi que toute information additionnelle obtenue de la part du personnel et/ou d'experts tierce partie, si pertinent. Si nécessaire des informations supplémentaires seront demandées de la part de l'appelant.

- 4.2.9 La personne en charge tiendra l'appelant informé sur les avancées dans l'évaluation de l'appel.
- 4.2.10 Selon les résultats de l'investigation, la personne en charge détermine les actions proposées suite aux conclusions de l'appel dans un délai de trois (3) mois après réception de l'appel.
- 4.2.11 Dans le but d'éviter tout conflit d'intérêt, la décision de résoudre la plainte est prise par, ou examinée et approuvée par, une ou plusieurs personnes non impliquées dans les activités liées à la plainte. Ainsi la personne en charge ne doit pas avoir été impliquée dans la décision de certification remise en question dans l'appel. De plus, le personnel impliqué dans la vérification ou la validation d'une résolution à l'appel ne doit pas avoir mené des missions de conseil auprès du client en question ni avoir été employé par ce client dans les trois années précédentes.
- 4.2.12 La personne en charge informe l'appelant par écrit quand l'appel est considéré comme clos. L'appel est clos quand Ecocert CH a collecté et vérifié toutes les informations nécessaires, examiné les preuves fournies et pris une décision concernant l'appel. Si applicable, la décision de certification doit être réévaluée et les documents de certification mis à jour doivent être émis selon les exigences de la norme.
- 4.2.13 Si applicable, les autorités compétentes et/ou les propriétaires du référentiel sont inclus dans le processus.
- 4.2.14 La personne en charge informe le responsable qualité une fois la procédure d'appel exécutée et transmet la documentation pertinente pour l'évaluation finale.
- 4.2.15 Si l'appelant est en désaccord avec les conclusions d'Ecocert CH, l'appelant peut référer l'appel aux autorités compétentes et/ou au propriétaire du référentiel.

5. Documentation

- 5.1 Tous les plaintes et appels sont enregistrés ainsi que les actions mises en œuvre pour les résoudre [STD-20-001 V4-0, 1.9.11]. La documentation dans le dossier du plaignant ou de l'appelant, qui correspond en général au dossier client, inclut :
 - La plainte ou l'appel reçu(e) (avec les dates et les informations originales)
 - L'accusé de réception de la plainte/ de l'appel par Ecocert CH
 - Tout élément de communication pertinent et une description complète de la gestion de l'appel ou de la plainte y compris les personnes impliquées
 - L'issue de la procédure d'appel/de plainte
 - Recommandations
 - Actions mises en œuvre et leurs résultats
- 5.2 La correspondance et les documents pertinents relatifs à l'appel/la plainte sont également documentés :
 - dans le dossier des tierce-parties concernés, si applicable
 - dans le dossier des entités qui doivent être informées de la question (p.ex. autorités compétentes)
- 5.3 La fiche de plainte/d'appel renseignée et signée est classée dans le dossier d'enregistrement centralisé des plaintes et appels avec la référence de la localisation des éléments de communication et des documents relatifs à chaque cas.

Le cas est enregistré dans la Liste annuelle des plaintes et appels.