GERER LES APPELS, PLAINTES ET RECLAMATIONS

1. DÉFINITION / OBJECTIFS

La présente procédure décrit l'organisation au sein de l'OPQIBI pour la prise en compte et le traitement des appels, réclamations et plaintes,

Appel : Contestation par le Postulant ou le Certifié d'une décision de l'OPQIBI à son encontre.

Plainte : Expression émise par le client d'un Certifié ou un tiers auprès de l'OPQIBI d'une insatisfaction concernant les prestations et services rendus par le Certifié.

Réclamation : Expression d'une insatisfaction d'un Postulant ou Certifié au regard des prestations délivrées par l'OPQIBI. Une réclamation peut ou non mettre en évidence une non-conformité de la part de l'OPQIBI dans la conduite de ses opérations.

2. MODIFICATIONS APPORTEES A LA VERSION PRECEDENTE

- Dissociation des appels et plaintes en 2 §§ distincts.
- Modification des acteurs pour l'instruction des appels.
- Plaintes : évaluation complémentaire systématique.
- Correction du délai de réponse à l'émetteur dans le cas d'une plainte.

3. DOCUMENTATION ET ENREGISTREMENTS ASSOCIÉS

➔ **Documents de référence :**

- ISO 17065
- Statuts et Règlement intérieur de l'OPQIBI
- Manuel Qualité pour la certification
- Manuel pour l'attribution, le contrôle et le renouvellement de la certification

➔ **Formulaire(s) et document(s) :**

- Liste des appels et plaintes → Appels et plaintes enregistrés et traités
- Liste des réclamations → Réclamations enregistrées et traitées Réponses données à leurs émetteurs

4. DESCRIPTION DE LA PROCÉDURE

4.1. Réception des appels et plaintes

Tout Postulant à la certification ou Certifié peut faire appel d'une décision de l'OPQIBI à son encontre, dans un délai qui ne peut excéder 2 mois à compter de la date de notification de ladite décision.
Un appel n'est pas suspensif : les décisions incriminées restent applicables jusqu'à la décision de l'OPQIBI le concernant.

Les décisions de l'OPQIBI susceptibles d'appel peuvent être, sans que cette liste ne soit exhaustive :

- Refus par l'OPQIBI d'accepter sa candidature à la certification.
- Contestation d'une non-conformité émise en évaluation ;
- Refus de l'OPQIBI d'accorder la certification ;
- Sanction, telle que suspension ou retrait, total ou partiel, de la certification.

Pour être recevable, un appel ou une plainte doit être transmis par écrit à l'OPQIBI (courrier ou e-mail) et être motivé ; son émetteur doit inclure à sa demande les informations ou preuves susceptibles d'en confirmer le bien-fondé.

- ➔ Appels et plaintes sont transmis au Chargé de certification de l'OPQIBI.
- ➔ Un accusé de réception est adressé à l'émetteur sous 48h.
- ➔ A défaut des justificatifs attendus, l'appel ou la plainte est déclaré irrecevable. La non-réception de ces justificatifs 1 mois après la réception de l'appel ou de la plainte peut entrainer un classement sans suite.
- ➔ Plaintes et appels sont enregistrés dans la *Liste des appels et plaintes* par le Chargé de certification.

4.2. Traitement des appels

Si la recevabilité d'un appel est acquise, son instruction ne peut être confiée aux personnes et instances engagées dans les activités de certification liées à l'appel ou à la plainte en question.

En conséquence, l'instruction de l'appel est confiée à un évaluateur n'ayant pas pris part à la décision incriminée ou à la Commission de Préservation de l'Impartialité (C.P.I.), pour avis.
Le cas échéant, l'évaluateur est choisi par le Chargé de certification après vérification du respect des règles d'indépendance et d'impartialité.
Pour instruire ces situations, l'évaluateur ou les membres de la C.P.I. se réservent le droit de demander toute information ou document probant utile auprès de l'émetteur de l'appel.

L'avis de l'évaluateur ou de la C.P.I. est transmis à la Commission Supérieure pour décision, laquelle est formalisée dans un procès-verbal.
Elle est notifiée à l'émetteur par le Chargé de certification au plus tard 4 mois après la réception de l'appel.

La *Liste des appels et plaintes* est actualisée en conséquence par le Chargé de certification. La Commission de préservation de l'impartialité est systématiquement informée de ces situations et des suites données (elles font partie des données d'entrée des réunions qu'elle tient).

4.3. Traitement des plaintes

Si la recevabilité d'une plainte est acquise, en accord avec l'Arrêté du 10 juillet 2026, le Chargé de certification programme une évaluation complémentaire dont le champ couvre à minima les exigences de certification mises en cause au regard de la plainte.

En conséquence, cette évaluation est confiée à un évaluateur n'ayant pas pris part à la décision incriminée.
Comme pour toute évaluation, l'évaluateur est choisi par le Délégué Technique après vérification du respect des règles de compétence, d'indépendance et d'impartialité.
Pour instruire ces situations, l'évaluateur se réserve le droit de demander toute information ou document probant utile auprès de l'émetteur de la plainte, voire auprès du Certifié.

L'avis de l'évaluateur est transmis à la Commission Supérieure pour décision, laquelle est formalisée dans un procès-verbal.
Elle est notifiée à l'émetteur par le Chargé de certification au plus tard 6 mois dans le cas d'une plainte.

La *Liste des appels et plaintes* est actualisée en conséquence par le Chargé de certification, avec les mêmes modalités de fonctionnement que pour les appels.

4.4. Enregistrement et traitement des réclamations

Toute réclamation, témoignage de l'insatisfaction d'un Postulant ou Certifié au regard des prestations délivrées par l'OPQIBI doit faire l'objet d'un écrit (courrier ou e-mail).

- Toute réclamation est transmise au Chargé de certification de l'OPQIBI.
- Un accusé de réception est adressé à l'émetteur sous 48h.
- Les réclamations sont enregistrées dans la *Liste des réclamations* par le Chargé de certification, en charge de les instruire en lien avec les personnels concernés et en accord avec les dispositions figurant dans le Manuel qualité.
  Cette liste permet de confirmer que toute réclamation a bien reçu une réponse. Une réponse est apportée à l'émetteur de la réclamation sous 2 mois au plus.

Une analyse périodique de l'ensemble de ces situations et évènements est menée par l'OPQIBI, notamment en revue de Direction, pouvant amener à la définition et à la mise en œuvre d'actions correctives destinées autant que nécessaire à en éliminer les causes.
***Ces actions sont répertoriées dans la* Liste des actions d'amélioration.**