

GESTION DES INFORMATIONS DES CLIENTS

Rédaction: Administrateur d'Accréditation	Validation: Directeur Général	Date d'Approbation: 2016-07-20 Date Effective: 2016-07-20
--	--------------------------------------	--

Table of Contents

	Page
1. OBJECTIF	3
2. RESPONSABILITE	3
3. DEFINITIONS	3
4. DESCRIPTION DES ACTIVITES	3
4.1 Plaintes	3
4.2 Réactions positives	4
4.3 Litiges	4
4.4 Appels	5
5. ENREGISTREMENTS DES PLAINTES, LITIGES ET APPELS.....	5
6. DOCUMENTS DE REFERENCE	6
ANNEXE – ENREGISTREMENT DES AMENDEMENTS.....	7

1. OBJECTIF

Cette procédure décrit la gestion des informations /plaintes, appels et litiges par SADCAS.

2. RESPONSABILITE

2.1 Cette procédure s'applique à tout le personnel de SADCAS qui reçoit des réactions des clients.

2.2 L'Administrateur d'Accréditation doit attribuer les responsabilités pour enquêter ainsi que rapporter les plaintes.

2.3 Le Directeur Qualité est responsable des décisions finales relatives aux plaintes.

2.4 Le Directeur Général est responsable des décisions sur les litiges.

2.5 Le Comité d'Appel de SADCAS est chargé des décisions définitives concernant les appels.

3. DEFINITIONS

3.1 **Réaction du client:** Un compliment ou une plainte émanant d'une personne ou d'un organisme concernant les activités de SADCAS, de son personnel ainsi que de ses évaluateurs/ experts.

3.2 **Plainte:** Expression de mécontentement, autre qu'un appel, par toute personne ou organisme auprès de SADCAS, relative aux activités de SADCAS, de son personnel, de ses évaluateurs/ experts et, qui suscite une réponse.

3.3 **Appel:** Demande d'un organisme d'évaluation de conformité à SADCAS pour une revue d'une décision d'accréditation.

3.4 **Litige:** Plainte qui n'a pu être résolue par le biais de la procédure mise en place par SADCAS pour la gestion des plaintes.

4. DESCRIPTION DE L'ACTIVITE

4.1 Plaintes

4.1.1 Les plaintes concernant les services de SADCAS, de son personnel, de ses évaluateurs/ experts peuvent être reçues par un membre du personnel de SADCAS qui doit l'enregistrer sur le formulaire SADCAS F 85.

La plainte doit être ensuite adressée à l'Administrateur d'Accréditation qui doit statuer sur le bien-fondé de la plainte, puis l'inscrire sur le registre SADCAS F 86 si la plainte est recevable. Si toutefois

L'Administrateur d'Accréditation juge que la plainte n'est pas recevable, il doit informer le client tout en lui fournissant des justificatifs.

Toutes plaintes relatives à un organisme accrédité par SADCAS doivent être adressées par celui-ci. Si toutefois l'organisme accrédité n'est pas en mesure de résoudre la plainte, le cas sera soumis à SADCAS.

- 4.1.2 L'Administrateur d'Accréditation doit attribuer la responsabilité d'enquêter et de rapporter la plainte. Le personnel choisi pour mener l'enquête sur la plainte doit être indépendant de la plainte.
- 4.1.3 Dans un délai d'une semaine suivant l'enregistrement de la plainte, l'Administrateur d'Accréditation doit faire parvenir au plaignant un accusé de réception de la plainte en utilisant la lettre type SL 16 et l'informer que la plainte est en cours de traitement.
- 4.1.4 La personne responsable doit enquêter la plainte d'une telle manière à obtenir tous les faits pertinents relatifs à la plainte. La personne qui entreprend l'enquête doit régulièrement informer le Directeur Qualité de l'état de l'avancement de l'enquête.
- 4.1.5 A la fin de l'enquête, la personne responsable doit rédiger un rapport et le soumettre au Directeur Qualité.
- 4.1.6 Le Directeur Qualité doit revoir le rapport et proposer des actions appropriées pour résoudre les plaintes.
- 4.1.7 Le Directeur Qualité en concertation avec le chef de département/unité doit statuer sur la plainte.
- 4.1.8 L'Administrateur d'Accréditation doit, dans un délai d'une semaine, aviser le plaignant par écrit, des résultats de l'enquête.
- 4.1.9 Si une plainte n'est pas résolue à la satisfaction du plaignant, il/elle peut demander que la plainte soit réexaminée comme un litige.
- 4.1.10 Les litiges doivent être traités conformément à la section 4.3.

4.2 Réactions positives

- 4.2.1 Toutes réactions positives relatives aux activités de SADCAS, de son personnel, de ses évaluateurs/ experts doivent être adressées au Directeur Qualité, qui à son tour doit prendre note. En ce qui concerne les commentaires ayant trait au personnel de SADCAS, ils doivent être communiqués au chef de département/de l'unité respectif.

4.3 Litiges

- 4.3.1 Les litiges doivent être portés à l'attention du Directeur Général.

4.3.2 Le Directeur Général doit allouer le litige à un chef de département/de l'unité indépendant du litige à des fins d'investigations. Tous les coûts associés au traitement du litige seront à la charge de l'organisme auquel le litige a été attribué.

4.4 **Appels**

4.4.1 Tout appel provenant des organismes relatifs à des décisions d'accréditation doit être rédigé et transmis au Directeur Général dans un délai de trois (3) mois suivant le cours de l'appel.

4.4.2 Le Directeur Général doit se prononcer sur le bien-fondé de l'appel. Si toutefois le Directeur Général juge que l'appel n'est pas recevable, l'appelant doit en être informé avec les raisons justificatives dans un délai de quatre (4) semaines de la date de réception de l'appel.

4.4.3 Si l'appel est jugé recevable, il est donc enregistré sur le formulaire SADCAS F 86.

4.4.4 Dans un délai d'une semaine de l'enregistrement de l'appel, le Directeur Général doit faire parvenir un accusé de réception de l'appel et aviser l'appelant que l'appel en question est en cours de traitement.

4.4.5 Durant la période de traitement de l'appel, toutes décisions antérieures à l'appel restent valables.

4.4.6 Le Directeur Général doit présenter la demande d'appel au Comité d'Appel de SADCAS pour étudier l'appel et en conclure un jugement.

4.4.7 Le verdict du Comité d'Appel de SADCAS doit être communiqué à l'appelant dans un délai de deux (2) semaines suivant le jugement.

4.4.8 Si un appel est reçu après le délai prévu, le cas est référé au Directeur Général qui doit décider si le cas peut être traité. Si le Directeur Général décide de ne pas donner suite à l'appel, l'appelant doit en être informé avec les raisons justificatives dans un délai de quatre (4) semaines suivant la date de réception de l'appel.

5. **ENREGISTREMENTS DES PLAINTES, LITIGES ET APPELS**

5.1 L'Administrateur d'Accréditation doit conserver les enregistrements relatifs aux plaintes et litiges.

5.2 Le Directeur Général doit conserver les enregistrements relatifs aux appels.

6. **DOCUMENTS DE REFERENCE**

- SADCAS PM 01 – Sections 4.8 et 6.11
- SADCAS BP 05 – Termes de référence du Comité d’Appel de SADCAS
- SADCAS F 85 – Fiche d’enregistrement des plaintes, litiges et appels
- SADCAS F 86 – Registre des plaintes/appels des clients
- SADCAS SL 16 – Lettre attestant la réception de plaintes

ANNEXE – ENREGISTREMENT DES MODIFICATIONS

Statut de révision	Changement			Approuvé par	Date de mise en application
	Page	Para.	Description du changement		
Edition 1	-	-	-	Directeur Général	2009-09-14
Edition 1	2	Table des matières	« Annexe – Enregistrement des modifications » ajouté à la Table des matières.	Directeur Général	2013-04-24
	3	2.2	"Directeur Qualité" supprimé et remplacé par «Administrateur d'Accréditation ».	Directeur Général	2013-04-24
		2.3	Supprimer « Directeur Général » et de remplacer avec « Manager Qualité ».	Directeur Général	2013-04-24
		Nouveau 2.4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nouveau sous - paragraphe 2.4 qui se lit : « Le Directeur Général est responsable des décisions sur les litiges.» ▪ Renuméroter les sous – paragraphes suivants en conséquence 	Directeur Général	2013-04-24
	4.1.1	<p>Supprimer la première phrase et remplacer par " Les plaintes concernant les services de SADCAS, de son personnel, de ses évaluateurs/ experts peuvent être reçues par un membre du personnel de SADCAS qui doit l'enregistrer sur le formulaire SADCAS F 85.</p> <p>La plainte doit être ensuite adressée à l'Administrateur d'Accréditation qui doit statuer sur le bien-fondé de la plainte, puis l'inscrire sur le registre SADCAS F 86 si la plainte est recevable. Si toutefois l'Administrateur d'Accréditation juge que la plainte n'est pas recevable, il doit informer le client tout en lui fournissant des justificatifs. »</p>	Directeur Général	2013-04-24	
	4	4.1.2 4.1.3 4.1.7	Supprimer "Directeur Qualité" et remplacer par « L'Administrateur d'Accréditation ».	Directeur Général	2013-04-24
		4.1.3	<u>Ligne 2</u> - inséré " en utilisant la lettre type SL 16 entre "plainte"et « au ».	Directeur Général	2013-04-24
	5	Nouveau 4.4.2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nouveau paragraphe 4.4.2 «Le Directeur Général doit se prononcer sur le bien-fondé de l'appel. Si toutefois le Directeur Général juge que l'appel n'est pas recevable, l'appelant doit en être informé avec les raisons justificatives dans un délai 	Directeur Général	2013-04-24

Statut de révision	Changement			Approuvé par	Date de mise en application
	Page	Para.	Description du changement		
			<p>de quatre (4) semaines de la date de réception de l'appel. »</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Renuméroter les sous-paragraphes suivants en conséquence. 		
Edition 1	5	4.4.2 renuméroté	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ajouté au début de la phrase "Si l'appel est jugé recevable". 	Directeur Général	2013-04-24
		4.4.3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ajouté à la fin de la phrase "sur le formulaire SADCAS F 86" 		
		Nouveau 5	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nouveau paragraphe 5 «Enregistrements des Plaintes, Litiges et Appels 5.1 L'Administrateur d'Accréditation doit conserver les enregistrements relatifs aux plaintes et litiges. 5.2 Le Directeur Général doit conserver les enregistrements relatifs aux appels.». 	Directeur Général	2013-04-24
	6	5 renuméroté 6	<p>Ajouté à la liste des références,</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ SADCAS F 85 – Fiche d'enregistrement des plaintes, litiges et appels ▪ SADCAS F 86 – Registre des plaintes/appels des clients ▪ SADCAS SL 16– Lettre attestant la réception de plaintes 	Directeur Général	2013-04-24
Edition 2	4	Nouveau sous-paragraphes 4.1.6	<p>Ajouté un sous-paragraphes qui se lit : « Le Directeur Qualité doit revoir le rapport et proposer des actions appropriées pour résoudre les plaintes »</p>	Directeur Général	2016-07-20