

	PROCEDURE GESTION DES PLAINTES ET APPELS	Identification	Version
		P_QUA_07	2
			Page 1 / 3

1. Historique

Date de mise à jour	Version	Nature des modification
20/11/2023	1	Création
01/12/2023	2	Modification suite à NC 005 Précisions apportées quant au traitement des plaintes & appels

2. Objet et domaine d'application

Cette procédure décrit le traitement des appels, plaintes et contestations relatifs aux positions adoptées par Luxbiocert.

Cette procédure est applicable pour tout type de plaintes, contestations, appels émanant entre autres de clients ou autorités.

3. Définition et abréviation

3.1. Définition

- Appel : Demande d'un client ou partie intéressée de l'objet de l'évaluation de la conformité à l'organisme d'accréditation pour que cet organisme réexamine une décision qu'il a prise concernant cet objet.
- Plainte : Expression d'insatisfaction par un client ou partie intéressée d'un organisme d'accréditation, concernant les activités de cet organisme, pour laquelle une réponse est attendu.

3.2. Abréviation

4. Description

4.1. Généralité

Luxbiocert s'engage, dès réception d'une plainte/appeal, à confirmer si celle-ci est liée aux activités dont il a la responsabilité. Et si c'est le cas, Luxbiocert traitera la plainte/appeal. Dans tous les cas, l'organisme fournira une réponse à la partie émettant la plainte/appeal.

Toutes décisions de Luxbiocert en matière de certification sont susceptibles d'appels introduits par les clients.

A la différence d'une plainte qui peut être communiquée oralement ou par email, l'appel doit être introduit par lettre recommandée ou exploit d'huissier adressé à Luxbiocert dans les quinze jours de la date de la décision contestée.

Annule et remplace la version : /		
Date d'application : 15/12/2023	Validé par : <i>NEUBERG</i> <i>Responsable qualité</i>	Approuvé par : <i>JACQUES</i> <i>CEO</i>

	<p style="text-align: center;">PROCEDURE</p> <p style="text-align: center;">GESTION DES PLAINTES ET APPELS</p>	Identification P_QUA_07	Version 2
			Page 2 / 3

Luxbiocert est responsable de toutes les décisions à tous les niveaux du traitement des appels et des plaintes. Chaque étape de traitement des plaintes et appel est dûment enregistrée (réception, évaluation, prise des mesures nécessaires et prises de décisions) et documentée. L'ensemble des documents probants sont conservés par dossier, sur le sharepoint, dans l'onglet Luxbiocert, dans le dossier système qualité, dans les enregistrements du fichier qualité, en créant un sous-fichier dont l'intitulé reprend le numéro chronologique des plaintes et appels, et la date de réception de la plainte ou de l'appel. Ce numéro servira de référence de la plainte ou de l'appel.

Pour être considérée comme recevable, la plainte doit être :

- 1) liée aux activités de certification, services, ou personnel, elle doit donc relever de la responsabilité de Luxbiocert ;
- 2) vérifiée en termes de validité, réalité, et crédibilité.

Toutes les plaintes recevables et les appels sont enregistrés dans les fichiers de suivi spécifiques (F_P_QUA_06/NCPA) Le traitement de celles-ci ne donne pas lieu à des actions discriminatoires. Un accusé de réception de la plainte/appel est envoyé au plaignant par écrit dans un délai de 20 jours.

Les personnes impliquées dans le processus de gestion de plaintes et appels (revue ou approbation de la résolution d'une plainte ou d'un appel) :

- sont différentes de celles ayant mené les activités de certification, y compris les évaluations et les décisions, associées à la plainte ou à l'appel en question,
- ne présentent pas de conflit d'intérêt avec le client ayant réalisé la plainte ou l'appel.

Les plaintes et appels seront traitées en interne, pour autant que les règles décrites ci-dessus sont respectées. Dans la négative et étant donné la taille de l'entreprise, un comité externe peut être consulté dans l'éventualité où les conditions décrites ci-dessus ne sont pas rencontrées en interne. Lorsque ce cas de figure se présente, Luxbiocert fait appel à son comité d'impartialité. Si l'appel/la plainte devait être évalué par un comité externe à Luxbiocert, les personnes externes seraient signataires d'une déclaration d'indépendance, non-consultance et confidentialité (F_P_QUA_04/C) au même titre que s'il s'agissait de personnel interne. Luxbiocert reste responsable du traitement de la plainte ou de l'appel.

Le traitement des plaintes et appels, comme pour toutes les activités de l'organisme de certification de produit, est effectué de manière impartiale, par des personnes compétentes, et ne donne jamais lieu à aucune action discriminatoire. La présente procédure est écrite en ce sens.

4.2. Communication

Toute suite donnée à une plainte est dûment communiquée au plaignant. De même, concernant l'appel :

- S'il est estimé que la décision initiale peut être modifiée : modification de la décision de certification concernée par l'appel, enregistrement de la nouvelle et envoi d'un courrier pour communiquer cette dernière au client.

	PROCEDURE GESTION DES PLAINTES ET APPELS	Identification	Version
		P_QUA_07	2
			Page 3 / 3

- S'il est estimé que la décision ne doit pas être modifiée : envoi d'un courrier pour communiquer cette décision au client.

Tel que précisé dans la procédure de certification – mode de production bio (P_BIO_01), remise à tous les clients, toute partie intéressée qui en fait la demande pourra recevoir une description du processus de traitement des plaintes et des appels.

En concertation avec le client certifié ainsi que le plaignant, une communication publique de l'objet de la plainte ainsi que de sa résolution peut être envisagée.

5. Références

- F_P_QUA_06/NCPA
- F_P_QUA_04/CI
- P_BIO_01