

## Procédure de traitement des plaintes, des appels et signalement

### 1. **Objet :**

Cette procédure s'adresse à l'ensemble des parties intéressées internes (Comité de direction, comité d'impartialité, équipe qualité) et externes (les clients, Cofrac...).

Elle décrit les moyens mis en œuvre pour traiter les plaintes et les appels adressés à Hofi Cert.

Cette procédure est disponible sur le site internet d'Hofi Cert. pour que nos clients puissent avoir des informations sur les modalités de traitement. Le responsable qualité est le principal interlocuteur, il peut être contacté via l'adresse mail suivante : [info@hoficert.com](mailto:info@hoficert.com)

### 2. **Procédure de traitement d'une plainte, d'une réclamation**

Hofi Cert. s'est engagé à fournir une prestation d'audit et de certification conforme à un cahier des charges défini en interne afin de satisfaire aux attentes des clients cependant des plaintes peuvent être formulées par les clients.

**Une plainte** : plus communément appelé réclamation, il s'agit d'une insatisfaction remontée par un client direct ou une tierce partie impliquée dans une relation contractuelle avec Hofi Cert.

Hofi Cert. a défini une procédure de traitement des plaintes et des appels entraînant des traitements et des réponses

#### 2.1 - Moyens mis à disposition pour le dépôt d'une plainte

La présente procédure est disponible sur le site internet de Hofi Cert. en page d'accueil. Le client dispose d'un numéro de téléphone et d'un email : [info@hoficert.com](mailto:info@hoficert.com) pour contacter Hofi Cert pour toute demande relative à son parcours client, incluant le dépôt d'une plainte pouvant être considérée comme une réclamation.

Chaque client a la possibilité de recontacter le chargé de clientèle qui l'a accompagné lors de la contractualisation de son contrat, il lui communiquera les éléments nécessaires au dépôt de la plainte.

Le client peut également adresser un courrier à Hofi Cert. toutes les coordonnées sont disponibles sur le site internet.

## 2.2 - Réception des éléments de la plainte

Pour permettre à Hofi Cert. de traiter la plainte même si elle est dans un premier temps recueillie par un appel téléphonique, cette dernière doit faire l'objet d'un écrit, élément de traçabilité.

La date de réception déclenche la procédure de traitement de la plainte, Hofi Cert. fait un premier accusé de réception au client pour l'informer des délais de traitement qui peuvent varier en fonction de la complexité du dossier. Hofi Cert. sous réserve de la réception de tous les éléments lui permettant de traiter la plainte pratique des délais n'excédant pas 3 mois.

Le client à la responsabilité et la charge d'apporter tous les éléments susceptibles d'étayer sa plainte.

## 2.3- Recevabilité de la plainte

Le responsable qualité et/ou le second membre du comité d'appel a pour mission d'évaluer la recevabilité de la plainte. La plainte est généralement traitée dans son intégralité par une personne n'ayant pas pris part dans le processus de décision .

Son évaluation se compose de plusieurs étapes

- Analyse de la plainte (contexte, motif, impact, conséquence, préjudice)
- Critère de recevabilité de la plainte qui est donc traitée comme une réclamation :
  - Il s'agit d'une prestation contractualisée, réalisée par Hofi Cert ou par un de ses sous-traitants (auditeurs, formateurs, chargé de mission)
  - Une prestation réalisée dans l'année.
- Évaluation du niveau de recevabilité et de criticité de la réclamation (faits avérés, qui est le réclamant, qui cela concerne Hofi Cert. ou un tiers participant, quoi : une prestation contractualisée et réalisée par Hofi Cert., sur quoi : le périmètre et la portée du certificat).
- L'analyse conclut sur le niveau de risque (faible, moyen, fort ou non recevable).
- En cas de non recevabilité, le client ou le tiers est informé par un mail ou courrier en indiquant les motifs dans un délai de 15 jours ouvrés à compter de la date de réception de sa demande.

- En cas de recevabilité, les délais de traitement sont définis en fonction du niveau de gravité.
- Un traitement immédiat est mis en œuvre pour les niveaux les plus élevés.
- Aucune réclamation ne peut excéder un délai de traitement et de réponse de plus de 3 mois.
- En cas d'impossibilité de traiter dans ces délais, le responsable qualité ou son second reprennent contact avec le client pour l'informer de l'avancée du traitement de la réclamation.

### **2.3 - Réponse et résolution de la réclamation dite recevable.**

Une fois la recevabilité et le niveau de criticité identifiés. Le responsable qualité ou son second mènent les actions pour aboutir à une réponse. Ils communiquent à la direction qui valide la réponse avant de la communiquer au client. Cette communication doit se faire par courrier ou email dans les délais identifiés en fonction de son niveau de criticité n'excédant pas 3 mois.

Le responsable qualité ou le second membre du comité traitent la réclamation et apportent la réponse après les concertations nécessaires. Ils communiquent la réponse aux clients certifiés ou en cours de certification et toutes autres parties prenantes dont la plainte a été jugée recevable.

Dans la majorité des cas, la réponse se fait dans un délai de 1 mois. En cas de criticité forte un délai de 15 jours est envisagé, si le responsable qualité ou son second ne disposent pas de tous les éléments de réponses (dossier et documents de recherche).

Le client dispose de la procédure de confidentialité sur notre site internet qui l'informe des modalités de traitement des informations qui nous communiquent, en aucun cas nous diffuserons des informations sans son consentement éclairé.

Une fois la réponse reçue par le client, il a la possibilité de manifester sa satisfaction ou son mécontentement et ce une fois. Si les deux parties n'arrivent toujours pas à une solution satisfaisante. Le client pourra faire intervenir une autre instance de médiation de son choix pouvant aller jusqu'au tribunal de commerce.

### **2.4 - Clôture de la réclamation**

La clôture de la réclamation se fait dans un délai de 1 mois sans nouvelle du client. Elle est donc clôturée.

En cas de non satisfaction de la réponse apportée, le client peut la contester une seule fois. Si au-delà de ce nouveau traitement, si la solution n'est pas acceptée par le client. Il aura la

possibilité de déployer des moyens à son niveau pour obtenir réparation auprès d'un médiateur, le tribunal de commerce ou toute instance jugée compétente.

## **2.5 - Gestion de l'appel suite à une décision de certification**

Si le candidat (ou le client certifié) ou un tiers conteste la décision de certification (en relation avec les non-conformités notées sur les rapports, ou suspension, ou retrait de la certification), il doit écrire à l'organisme de certification en donnant les raisons de son appel, accompagnées des évidences documentaires prouvant la légitimité de cette requête.

Cet appel doit être reçu par l'organisme de certification dans un délai de 14 jours suivant la notification de la décision de certification.

L'organisme de certification, à réception du courrier d'appel, accuse réception du courrier. A la suite de l'accusé de réception, l'OC contacte par le canal adapté en premier lieu le réclamant. Cette opération peut, dans de nombreux cas, résoudre les incompréhensions.

Si cette démarche ne suffit pas à clarifier la décision de certification, l'organisme de certification convoque alors le Comité d'appel qui prendra en considération l'appel.

Les membres du Comité d'appel de l'organisme de certification sont impartiaux et compétents et qualifiés. L'appel est traité par le Comité d'Appel sous 30 jours ouvrés à partir de la date de réception de l'appel.

## **2.6 - L'enregistrement et le traitement des signalements**

Hofi Cert. met en place un dispositif dès lors qu'il a connaissance du non-respect du référentiel national qualité d'un organisme de formation.

L'organisme est certifié par Hofi Cert, alors l'organisme de certification contacte ledit organisme de formation pour mettre en place un dispositif approprié pour s'assurer de la situation ex : audit complémentaire sur site ou à distance, audit documentaire selon les conclusions du recueil d'informations collectées préalablement auprès de l'organisme de formation.

Dans le cadre de l'audit complémentaire et ou documentaire, des non-conformités pourraient être observées. Elles peuvent entraîner la suspension ou le retrait du certificat.

Si l'organisme de certification n'est pas certifié par Hofi Cert. Une information sera remontée auprès de l'autorité compétente.