

# Traitement des Appels et plaintes

*SOCOTEC Certification France*

GEN\_PROD\_004 – 9.0

## INTRODUCTION

Les parties qui comptent sur une certification délivrée par SOCOTEC Certification France sont en droit de réclamer l'examen des plaintes et, si ces dernières se révèlent acceptables, d'avoir confiance dans le fait que les plaintes seront traitées de manière appropriées et qu'un effort adéquat sera consenti pour les résoudre.

Un traitement efficace des plaintes constitue un moyen important de protection de SOCOTEC Certification France, de ses clients et autres utilisateurs de certification contre tout type d'erreur, d'omission ou d'abus. La confiance dans les activités de certification est préservée lorsque les plaintes sont traitées de manière appropriée.

## 1. Définitions

**Appel** : demande d'un demandeur, d'un candidat ou d'une personne certifiée de reconsidérer toute décision prise par SOCOTEC Certification France concernant la certification visée

**Plainte** : expression d'insatisfaction, autre d'un appel, émise par une personne ou un organisme à SOCOTEC Certification France, relative à ses activités ou aux activités d'une personne ou d'un organisme certifié, à laquelle une réponse est attendue.

## 2. Description du processus de traitement des appels et plaintes de SOCOTEC Certification France

### a) Réception et validation d'une plainte ou d'un appel

Toute plainte ou demande d'appel faite auprès de SOCOTEC Certification France doit être formulée sous forme écrite, par courrier postal ou par email :

**SOCOTEC Certification France**  
**13 cours Valmy**  
**92977 Paris La Défense Cedex**

**[certification.france@socotec.com](mailto:certification.france@socotec.com)**

Toute demande d'appel doit être portée à connaissance de SOCOTEC Certification France sous un délai maximum d'un mois à compter de la prise de décision contestée pour être prise en compte.

A réception d'un appel ou d'une plainte, SOCOTEC Certification France en accuse réception, l'enregistre afin d'en assurer le suivi et en informe par écrit l'appelant ou le plaignant. Par la suite, toutes les actions entreprises, y compris celles pour résoudre l'appel ou la plainte et toute décision prise seront enregistrées.

Dans la mesure du possible, SOCOTEC Certification France s'engage à traiter tout appel ou plainte sous 1 mois, à compter de sa réception. Passé ce délai, SOCOTEC Certification France informe l'appelant ou le plaignant de l'état d'avancement de la démarche.

Les appels et plaintes n'ont pas un caractère suspensif. De ce fait, toute demande de complément demandée par SOCOTEC Certification France dans le cadre de la décision contestée doit être assouvi dans les délais impartis.

## **b) Examen d'une plainte ou d'un appel**

L'examen d'une plainte ou d'un appel consiste à prendre connaissance du dossier concerné puis à en analyser les différentes étapes et résultats obtenus.

Les membres du Comité Technique du domaine concerné peuvent être sollicités. Dans ce cadre, SOCOTEC Certification France transmet sous forme d'un rapport synthétique les éléments du dossier afin qu'une analyse du dossier puisse être réalisée. Si le Comité Technique estime ne pas avoir suffisamment de pièce au dossier pour émettre un avis, il peut convoquer le demandeur, le candidat ou la personne certifiée pour une audition. Dans tous les cas, les avis sont motivés et, en cas de réserves, il est précisé les points sur lesquels le Comité Technique souhaite avoir des informations complémentaires.

Si l'appel ou la plainte traitée permet d'identifier un dysfonctionnement dans le fonctionnement de SOCOTEC Certification France, une démarche de résolution de non-conformité peut être déclenchée selon la procédure de traitement des non-conformités de SOCOTEC Certification France.

Lorsqu'une plainte concerne un client certifié, SOCOTEC Certification France l'en informe, en temps opportun.

Lorsque le processus de traitement de l'appel ou de la plainte est finalisé, SOCOTEC Certification France en informe l'appelant ou le plaignant.

## **c) Prise de décision dans le cadre du processus de traitement des appels ou des plaintes**

SOCOTEC Certification France s'assure que les personnes impliquées dans le processus de traitement sont différentes de celles ayant été engagées dans les activités de certification liées à la plainte ou à l'appel.

La direction de SOCOTEC Certification France reste responsable de toutes décisions prises à tous niveaux du processus de traitement d'un appel.

Dans le cadre des certifications de personnes des diagnostiqueurs immobiliers et des inspecteurs en systèmes de climatisation, la décision de certification initialement prononcée peut être revue.

En conséquence, dans l'éventualité où une décision favorable est requalifiée en défavorable, le certifié devra réaliser une opération de surveillance d'analyses de rapports analogue aux paragraphes 4.5.1 du référentiel de certification des diagnostiqueurs immobiliers (DTI\_DOC\_015) et 3.4.1 du référentiel de certification des inspecteurs en systèmes de climatisation (ISC\_DOC\_015) en respectant toutes les étapes (1ère analyse, 2ème analyse).