

RETOURS DES CLIENTS PROCÉDURE DE MANIPULATION

Préparé par : SADCAS	Évalué par : Responsable Qualité	Approuvé par : Directeur Général	Date d'approbation : 31-03- 2025 Date d'entrée en vigueur : 31- 03-2025
--------------------------------	--	--	--

Table des matières

	Page
1. OBJECTIF	3
2. RESPONSABILITÉ	3
3. DÉFINITIONS.....	3
4. DESCRIPTION DE L'ACTIVITÉ	3
4.1 Plaintes.....	3
4.2 Retour positif	4
4.3 Différends	5
4.4 Appels	5
5. PLAINTES / LITIGES / DOSSIERS D'APPEL	6
6. RÉFÉRENCES.....	6
ANNEXE – DOSSIER DE MODIFICATION	7

1. **OBJECTIF ET PORTÉE**

Cette procédure décrit comment les retours/réclamations des clients, les appels et les litiges sont traités dans SADCAS.

2. **RESPONSABILITÉ**

- 2.1 La procédure s'applique à tout membre du personnel de SADCAS qui reçoit des retours clients.
- 2.2 Le responsable qualité est responsable de la validation de la plainte.
- 2.3 Le responsable qualité est chargé de répartir les responsabilités d'enquête et de rapport sur les plaintes.
- 2.4 Le responsable qualité est responsable de la décision finale concernant les plaintes.
- 2.5 Le directeur général est responsable de la prise de décisions concernant les litiges.
- 2.6 Le directeur général est responsable de la validation des appels.
- 2.7 Le Comité d'appel de la SADCAS est responsable de la prise des décisions finales concernant les appels.

3. **DÉFINITIONS**

- 3.1 **Retour client** : Un compliment ou une plainte reçue d'une personne ou d'une organisation concernant les activités, le personnel, les évaluateurs/experts techniques de SADCAS.
- 3.2 **Plainte** : Expression d'insatisfaction, autre qu'un appel, de toute personne ou organisation à SADCAS concernant les activités, le personnel et les évaluateurs/experts techniques de SADCAS où une réponse est attendue.
- 3.3 **Appel** : Demande d'un organisme d'évaluation de la conformité à SADCAS pour une réévaluation d'une décision d'accréditation.
- 3.4 **Litige** : Plaintes qui n'ont pas été résolues via le système de traitement des plaintes SADCAS.

4. **DESCRIPTION DE L'ACTIVITÉ**

4.1 **Plaintes**

- 4.1.1 Les plaintes concernant les services, le personnel, les évaluateurs/experts techniques de SADCAS peuvent être reçues par tout membre du personnel et adressées au responsable qualité.

Une fois reçue, le responsable qualité doit enregistrer la plainte sur SADCAS F 85, recueillir et vérifier toutes les informations nécessaires pour décider de la validité de la plainte, puis s'enregistrer sur SADCAS F 86 si cela est jugé valide. Si le responsable qualité décide que la plainte n'est pas valide, le plaignant sera informé en conséquence et informé des raisons de celle-ci.

Toutes les plaintes concernant une organisation accréditée par SADCAS doivent d'abord être transmises à l'organisation accréditée. Ce n'est que lorsque l'organisation accréditée n'a pas résolu la plainte que l'affaire doit être transmise à SADCAS. Les plaintes qui n'ont pas été résolues via le système de traitement des plaintes SADCAS sont classées comme des litiges et doivent être portées à l'attention du Directeur général pour résolution. La procédure de retour client est accessible au public.

- 4.1.2 Le responsable qualité doit confier la responsabilité d'enquêter et de faire rapport sur la plainte. La personne enquêtant sur la plainte doit être indépendante de celle-ci et confirmer sa capacité à mener l'enquête dans le délai imparti.
- 4.1.3 Dans la semaine suivant l'enregistrement de la plainte, le responsable qualité doit transmettre au plaignant une confirmation de réception de la plainte à l'aide de la lettre standard SL 16 et l'informer que la plainte est en cours de traitement.
- 4.1.4 La personne responsable doit enquêter sur la plainte de manière à obtenir tous les faits pertinents à la plainte. La personne menant l'enquête doit régulièrement informer le responsable qualité de l'avancement de l'enquête. Le responsable qualité doit fournir au plaignant des rapports d'avancement dans les cas où l'enquête devrait durer plus de quarante-cinq (45) jours.
- 4.1.5 À la fin de l'enquête, la personne responsable doit rédiger un rapport et le soumettre au responsable qualité.
- 4.1.6 Le responsable qualité examinera le rapport et proposera les mesures appropriées pour résoudre la plainte.
- 4.1.7 Le responsable de la qualité, en lien avec le chef de département/unité, doit conclure la plainte.
- 4.1.8 Le responsable qualité dans la semaine suivant la conclusion de la plainte doit informer le plaignant par écrit du résultat de l'enquête.
- 4.1.9 Si une plainte n'est pas réglée à la satisfaction du plaignant, il ou elle peut demander que la plainte soit portée en litige.

4.1.10 Les litiges doivent être traités conformément à l'article 4.3

4.2 **Retour positif**

4.2.1 Tout retour positif sur les activités SADCAS, le personnel, les évaluateurs/experts techniques doit être adressé au responsable qualité qui doit à son tour les prendre en compte. Lorsque les retours portent sur le personnel SADCAS, le personnel concerné et le chef de département/unité doivent être informés.

4.3 **Différends**

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

4.3.2 Le directeur général doit attribuer le différend à un chef de département/unité indépendant du différend pour résolution. Tous les frais liés à la résolution du litige seront reversés au compte de l'organisation contre laquelle le litige est accordé.

4.4 **Appels**

4.4.1 Les appels des organisations concernant les décisions d'accréditation doivent être écrits et transmis au directeur général dans les trois (3) mois suivant le cours de l'appel.

4.4.2 Le directeur général statuera sur la validité de l'appel après avoir recueilli et vérifié toutes les informations nécessaires relatives à l'appel. Si le directeur général décide que l'appel n'est pas valide, l'appelant sera informé en conséquence et informé des raisons de ne pas engager l'appel dans les quatre (4) semaines suivant la date de réception de l'appel.

4.4.3 Si elle est valide, l'appel doit être enregistré sur le formulaire SADCAS F 86.

4.4.4 Dans la semaine suivant le dépôt de l'appel, le directeur général doit transmettre une confirmation de réception de l'appel et informer l'appelant que l'appel est en cours de traitement.

4.4.5 Tout au long de l'enquête d'un appel, toutes les décisions prises avant la séance d'appel sont prises en appel.

4.4.6 Le directeur général doit soumettre l'appel au Comité d'appel de la SADCAS pour enquêter sur l'appel et rendre un jugement.

4.4.7 Le jugement du Comité d'appel doit être communiqué à l'appelant dans les deux (2) semaines suivant le jugement.

4.4.8 Les appels doivent être réglés de manière satisfaisante et les mesures appropriées doivent être prises dans les 4 mois suivant la réception de l'appel. Dans la mesure où cela n'est pas possible, le directeur général doit suivre l'avancement et communiquer régulièrement avec l'appelant concernant l'avancement de l'appel jusqu'à ce qu'il soit résolu.

- 4.4.9 Un appel reçu après la période prévue sera transmis au directeur général de SADCAS, qui décidera de l'examiner ou non. Si le Directeur général décide de ne pas traiter l'appel, l'appelant sera informé en conséquence et sera informé des raisons de ne pas traiter l'appel dans les quatre (4) semaines suivant la date de réception de l'appel.

5. PLAINTES / LITIGES / DOSSIERS D'APPEL

- 5.1 Les dossiers relatifs aux plaintes et aux litiges doivent être conservés et conservés par le responsable de la qualité.
- 5.2 Les dossiers relatifs aux appels doivent être conservés et tenus par le Directeur Général.

6. RÉFÉRENCES

- SADCAS PM 01 – Sections 7.12 et 7.13
- SADCAS BP 05 – Comité d'appel des termes de référence
- SADCAS F 85 – Formulaire d'enregistrement des plaintes, litiges et appels
- SADCAS F 86 – Registre des plaintes et appels des clients
- SADCAS SL 16 – Lettre de reconnaissance, plainte
- SADCAS AD 02 – Charte de service SADCAS

ANNEXE - DOSSIER D'AMENDEMENT

Statut de la révision	Changement			Approuvé par	Date d'entrée en vigueur
	Page	Clause / Sous-clause	Description du changement		
Numéro 1	-	-	-	PDG	2009-09-14
Numéro 2	4	Nouvelle sous-clause 4.1.6	Ajout d'une sous-clause qui dit « Le responsable qualité doit examiner le rapport et proposer les mesures appropriées pour résoudre la plainte ».	PDG	2016-07-20
Numéro 3	3, 4, 5	3.1, 3.2, 4.1.1, 4.2.1	Supprimé « expert » et remplacé par « expert technique »	PDG	2018-11-21
	3,4,5	4.1.1,4.1.2, 4.1.3, 4.1.8, 5.1	Supprimé « Administrateur d'accréditation » et remplacé par « Responsable qualité »	PDG	2018-11-21
	4	4.1.1	<u>3e paragraphe</u> ➤ Ligne 1 - Inséré « premier » entre « shall » et « be referred ». ➤ Phrase ajoutée à la fin du paragraphe qui dit : « Les plaintes non résolues par le système de traitement des plaintes SADCAS sont classées comme des litiges et doivent être portées à l'attention du Directeur général pour résolution. La procédure de retour client est accessible au public ».	PDG	2018-11-21
Numéro 4	4	4.1.1	<u>2e paragraphe</u> – Supprimé « a pu résoudre » et remplaçant par « résolu »	PDG	2019-03-04
Numéro 5	3	2.2	<u>Une nouvelle clause ajoutait : « Le responsable qualité sera responsable de valider la plainte. »</u> Clauses ultérieures renumérotées	PDG	2021-02-04
		2.6	<u>Une nouvelle clause ajoutait : « Le directeur général est responsable de la validation des appels. »</u>		
	4	4.1.1	<u>2e paragraphe</u> : Inséré « rassembler et vérifier toutes les informations nécessaires à » entre « qui devra » et « décider de »		
		4.1.4	Phrase ajoutée à la fin du paragraphe qui dit : « Le responsable qualité doit fournir au plaignant des rapports d'avancement dans les cas où l'enquête devrait durer plus de quarante-cinq (45) jours à être terminée ».		
Numéro 5	5	4.4.2	Ajouté « après avoir recueilli et vérifié toutes les informations nécessaires liées à l'appel » à la fin de la première phrase.	PDG	2021-02-04

Statut de la révision	Changement			Approuvé par	Date d'entrée en vigueur
	Page	Clause / Sous-clause	Description du changement		
		4.4.8	Une nouvelle clause ajoutait : « Les appels doivent être résolus de manière satisfaisante et les mesures appropriées doivent être prises dans les 4 mois suivant la réception de l'appel. Dans la mesure où cela n'est pas possible, le directeur général suivra l'avancement et communiquera régulièrement avec l'appelant concernant l'avancement de l'appel jusqu'à ce qu'il soit résolu. » Clause renumérotée par la suite		
6	4	4.1.2	Fin du paragraphe - Ajouté : « et confirme la capacité à mener l'enquête dans le délai imparti. »	PDG	2023-02-28
	6	6	Ajout de SADCAS AD 02 – Charte de service à la liste des références		
Numéro 7	4	4.1.1	Fin du premier paragraphe - Ajout « et adressé au responsable qualité » 2e paragraphe – Ajouté « Une fois reçu, le responsable qualité doit enregistrer la plainte sur SADCAS F 85 »	PDG	2025-03-31