

9. Processus de traitement des plaintes

Conformément au processus ci-après, une plainte peut être déposée par une partie intéressée auprès de l'Organisme de Certification soit :

- contre l'Organisme de Certification Apave pour des actes
- contre à un de ses certifiés, la plainte est alors notifiée au certifié en temps utile, qui donne accès à l'Organisme de Certification à toutes les informations nécessaires à l'instruction du dossier pendant un audit ou à tout autre moment.

L'objet de la plainte et son traitement par l'Organisme de Certification sont réalisées selon le processus ci-dessous et communiqués au certifié.

Dans tous les cas le directeur peut, s'il le souhaite, solliciter l'avis du CPI concerné ou du CoSA pour l'analyse de cas particuliers.

Apave Certification peut déterminer avec le plaignant et le client certifié de rendre public l'objet de la plainte et sa résolution.

Un récapitulatif des réclamations et plaintes est présenté lors de la réunion annuelle du CPI.

Le CPI veille alors à ce que le traitement des plaintes respecte bien la déontologie applicable, sans discrimination, pendant tout le processus.

Logigramme de traitement des plaintes

