



TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES APPELS
MANAGEMENT OF COMPLAINTS AND APPEALS

*Manuel = Manuel Qualité - PI = Procédure Interne - PE = Procédure Externe

RÉVISION	RÉDACTION		VÉRIFICATION		APPROBATION		Date d'application
	NOM	VISA	NOM	VISA	NOM	VISA	
7	L. SABAPATHY		T. PASCAL		S. SENTENAC		09/07/2024



1. GENERALITES / GENERAL

1.1 Résultat visé et domaine d'application / Targeted result and scope

Cette procédure a pour but de décrire le traitement des plaintes et des appels exprimés à IS Certification par écrit (de préférence par courriel sur [iscertification\[at\]isgroupe.com](mailto:iscertification[at]isgroupe.com)).

This procedure is intended to describe the handling of complaints and appeals made to IS Certification in writing (preferably by email on [iscertification\[at\]isgroupe.com](mailto:iscertification[at]isgroupe.com)).

1.2 Documents de référence/ Reference documents

NF EN ISO/CEI 17065 : 2012

Manuel Qualité IS Certification / *Quality Manual*

Améliorer / *Improve*

Règlement de certification / *Certification Rules*

Fiche de Réclamation Client (Modèle) / *Customer Complaint Form (Model)*

PI CERTIF 03

PE CERTIF 01

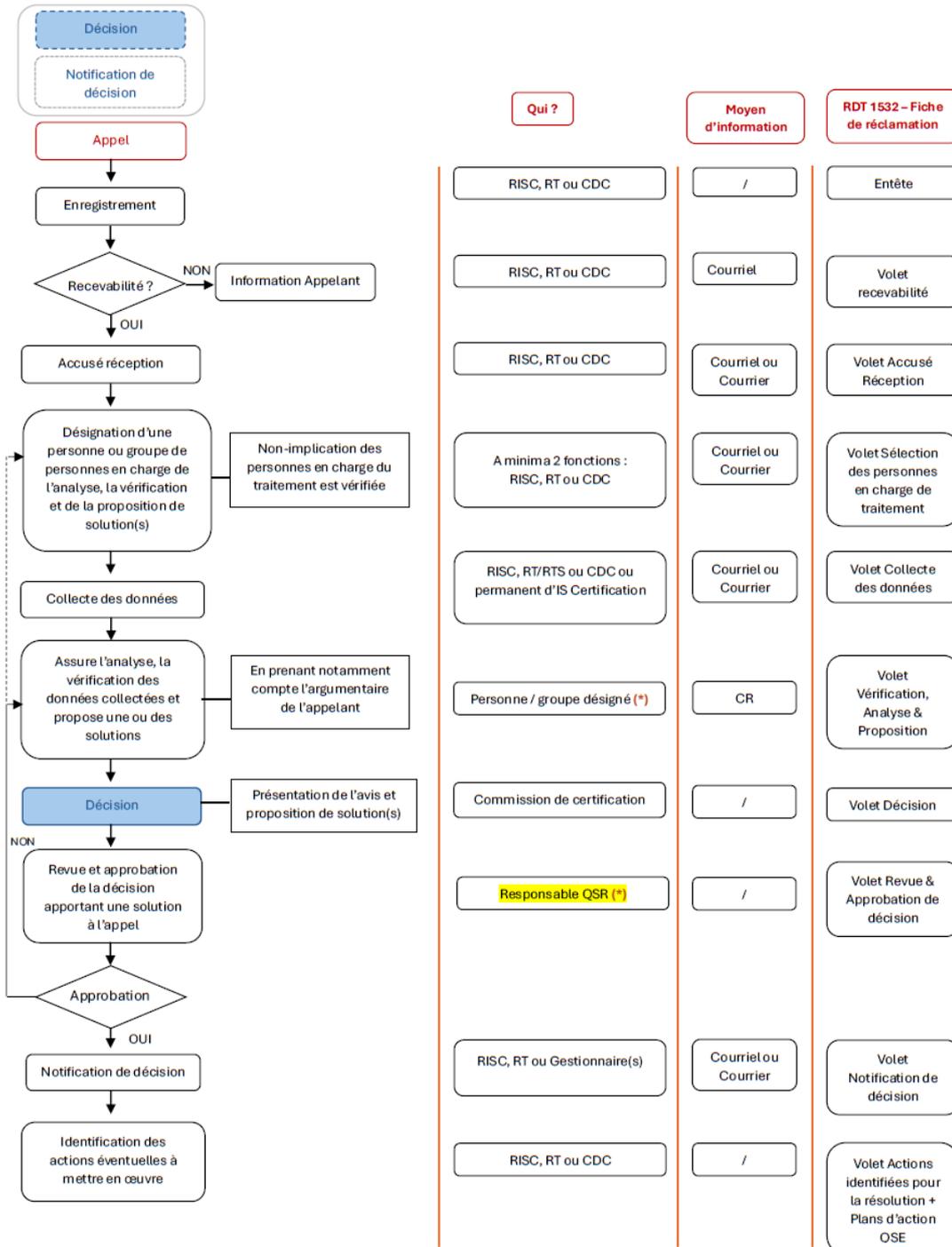
RDT 1532

1.3 Lexique / Lexicon

Appel <i>Appeal</i>	Demande exprimée par une entreprise et visant à reconsidérer toute décision prise par la Commission de certification d'IS Certification. <i>Request expressed by a company and aimed at reconsidering any decision made by the Certification Commission of IS Certification.</i>
Plainte <i>Complaint</i>	Réclamation ou insatisfaction, autres qu'un appel, exprimée par toute personne ou organisme relevant de l'activité de certification de produit d'IS Certification ou sur les produits certifiés par IS Certification. <i>Complaint or dissatisfaction, other than an appeal, expressed by any person or organization involved in the IS Certification product certification activity or on products certified by IS Certification.</i>
Recevabilité <i>Admissibility</i>	Confirmation si l'appel ou la plainte est lié aux activités de certification d'IS Certification. <i>Confirmation whether the call or complaint is related to certification activities of IS Certification.</i>
Appelant <i>Appellant</i>	Organisme s'étant pourvu en appel. <i>Organization asking for appeal.</i>
Plaignant <i>Complainant</i>	Personne ou organisme ayant fait part à IS Certification d'une plainte <i>Person or Organization reporting to IS Certification of a Complaint</i>

2. MODALITES DE TRAITEMENT / MANAGEMENT

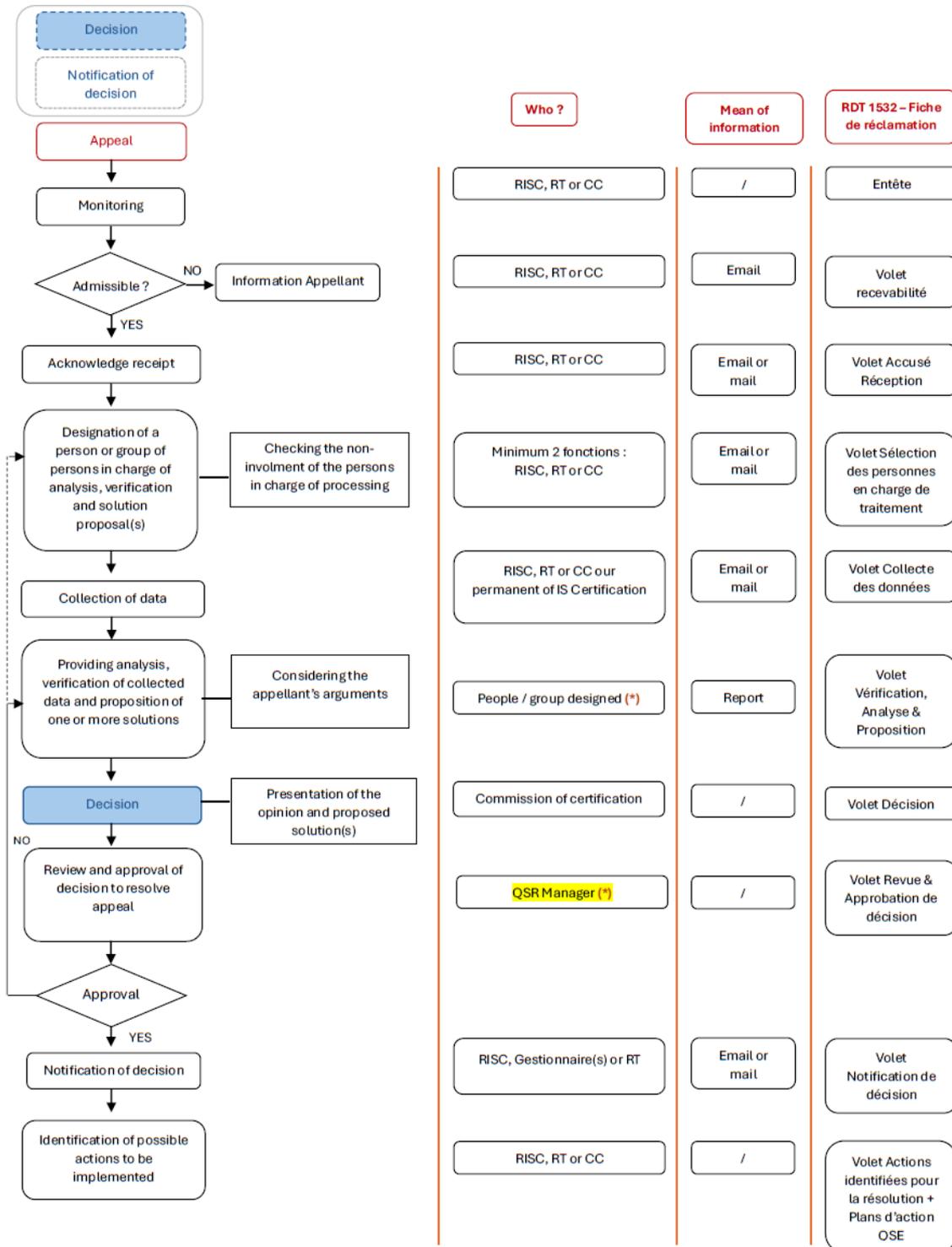
2.1 Traitement des appels / management of appeals



Les pièces jointes au traitement de l'appel sont référencées sur le RDT 1532, volet « pièces jointes »

RISC : Responsable d'IS Certification ; CDC : Coordonnatrice de certification ; RT : Responsable technique d'IS Certification ; RTS : Responsable technique d'IS Certification suppléant ; **Responsable QSR : Responsable Qualité Sécurité et Radioprotection.**

Un appel parvenu dans un délai supérieur à 1 mois à compter de la réception de la notification ne peut être recevable.
 Les acteurs identifiés par (*) ne sont pas impliqués au titre de l'impartialité dans le dossier concerné.
 IS Certification mène toutes les actions consécutives nécessaires à la résolution de l'appel.



The attachments to the management of the appeal are referenced on RDT 1532, "Attachments" section.

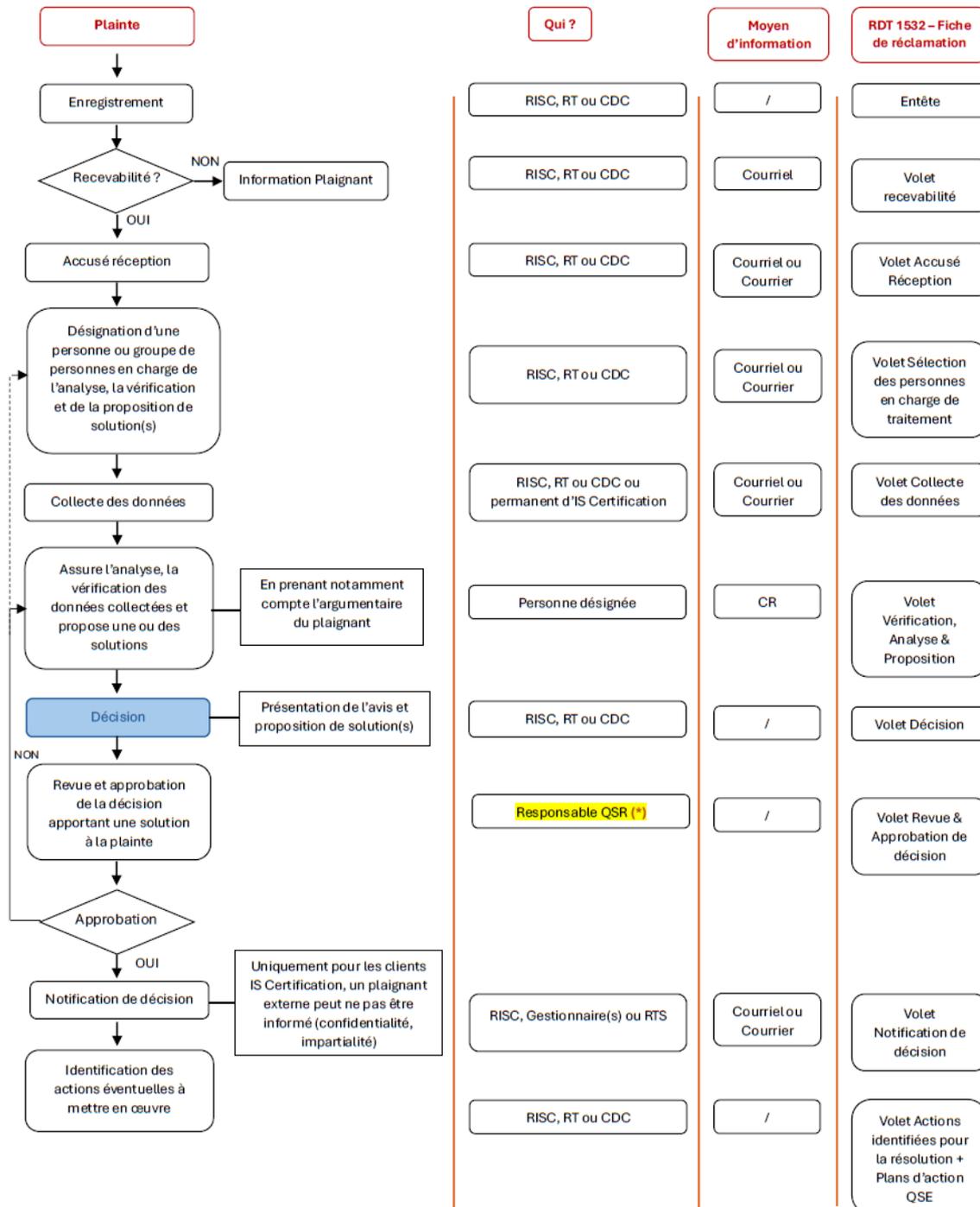
RISC : Manager of IS Certification ; CC : Certification Coordinator ; RT : Technical manager of IS Certification ; RTS : Alternate technical manager of IS Certification
suppleant ; QSR Manager : Quality, Safety and Radiation Protection Manager.

An appeal received within a period of more than one month from the receipt of the notification may not be admissible.

The actors identified by (*) are not involved due to impartiality in the file concerned.

IS Certification performs all the consecutive actions necessary to the resolution of the appeal

2.2 Traitement des plaintes / Management of complaints



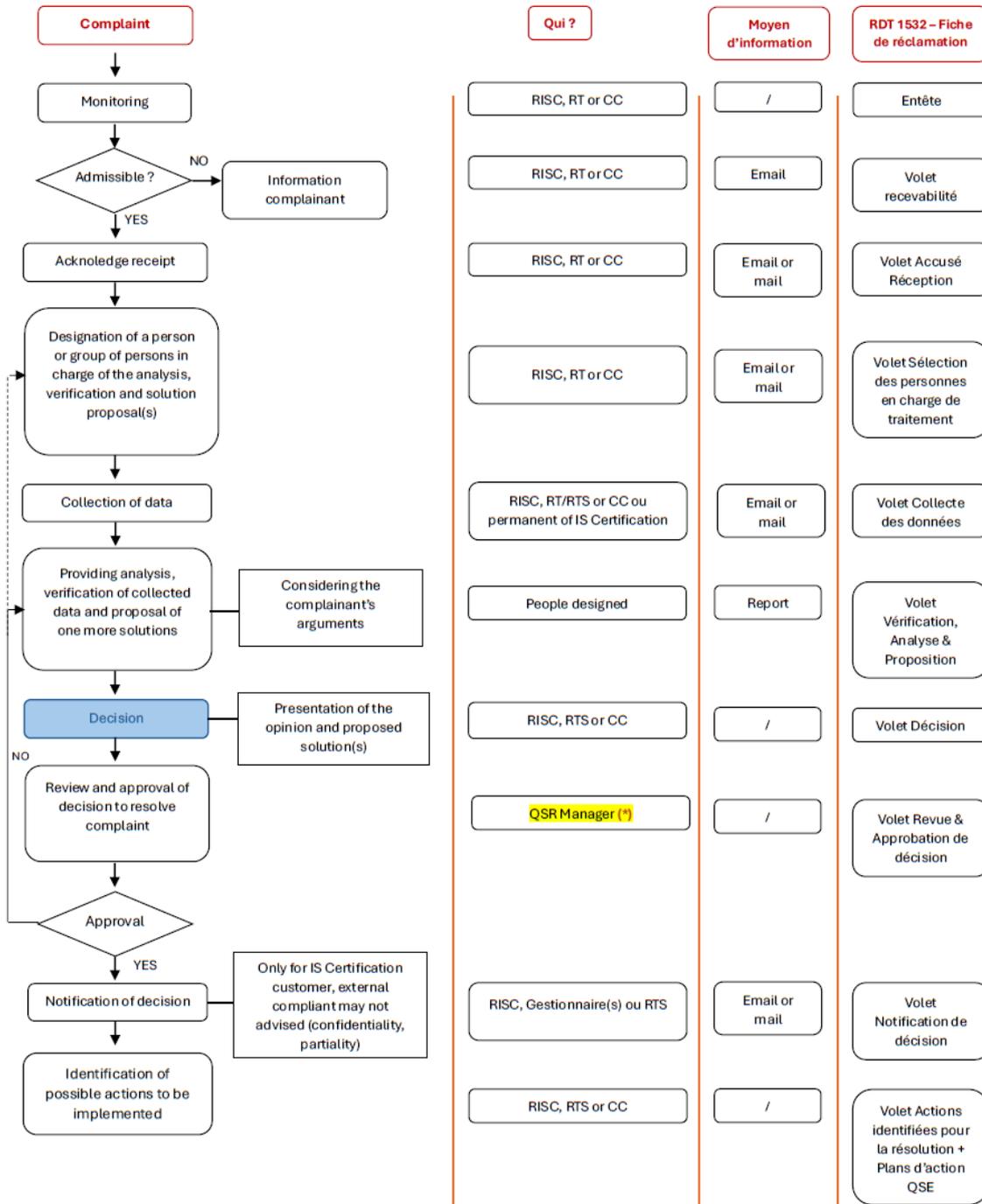
Les pièces jointes au traitement de la plainte sont référencées sur le RDT 1532, volet « pièces jointes »

RISC : Responsable d'IS Certification ; CDC : Coordonnatrice de certification ; RT : Responsable technique d'IS Certification ; RTS : Responsable technique d'IS Certification suppléant ; **Responsable QSR : Responsable Qualité Sécurité et Radioprotection.**

Les acteurs identifiés par (*) ne sont pas impliqués au titre de l'impartialité dans le dossier concerné.

Toute plainte fournie sans élément factuel suffisant et de façon détaillée ne peut être recevable.

IS Certification mène toutes les actions consécutives nécessaires à la résolution de la plainte.



The attachments to the management of the complaint are referenced on RDT 1532, "Attachments", section

RISC : Manager of IS Certification ; CC : Certification Coordinator ; RT : Technical manager of IS Certification ; RTS : Alternate technical manager of IS Certification suppleant ; **QSR Manager** : Quality, Safety and Radiation Protection Manager

The actors identified by () are not involved due to impartiality in the file concerned.*

A complaint received without enough detailed and factual elements may not be admissible.

IS Certification performs all the consecutive actions necessary to the resolution of the complaint