

Procédure de traitement et de résolution des plaintes – Certification Forevia

1. Objectif

La présente procédure définit les modalités de réception, d'analyse, de traitement et de résolution des plaintes reçues par Certification Forevia (« Forevia ») dans le cadre de ses activités de certification. Elle vise à assurer un traitement rigoureux, crédible et conforme aux exigences de la norme ISO 17021, tout en respectant le rôle spécifique de Forevia en tant qu'organisme certificateur.

2. Champ d'application

Cette procédure couvre deux mécanismes distincts et indépendants :

- Les plaintes formulées à l'encontre d'un client certifié par Forevia ;
- Les plaintes formulées à l'encontre de Forevia ou de son personnel.

Ces deux types de plaintes reposent sur des logiques, des processus et des leviers d'intervention différents, qui sont décrits séparément dans les sections A et B ci-dessous.

3. Principes généraux

Forevia s'engage à traiter toute plainte de manière impartiale, confidentielle et structurée. Toute partie prenante peut déposer une plainte, sans restriction. Les plaintes peuvent être soumises par tout moyen approprié, incluant notamment le courriel, le téléphone, des plateformes numériques ou verbalement. Les plaintes anonymes sont acceptées.

Dans tous les cas, Forevia s'efforce de maintenir une communication transparente avec le plaignant, dans les limites du niveau de confidentialité convenu avec celui-ci, et dans le strict respect de notre engagement de confidentialité envers notre client.

4. Confidentialité

Dès la réception d'une plainte, Forevia établit avec le plaignant le niveau de confidentialité souhaité. Celui-ci peut varier d'une transparence complète à une confidentialité stricte, incluant des situations où l'existence même de la plainte ne doit pas être divulguée. Forevia adapte alors son approche d'enquête en conséquence, notamment en intégrant les éléments pertinents dans un audit sans exposer le plaignant.

5. Enregistrements

Forevia maintient un registre des plaintes incluant les informations pertinentes, les décisions prises et le suivi des actions correctives, conformément aux exigences applicables.

A. Plaintes à l'encontre d'un client certifié par Forevia

6A. Nature et recevabilité des plaintes

Cette procédure couvre les plaintes visant un client certifié ou en processus de certification (inclut attestation et qualification). Le rôle de Forevia est d'évaluer la conformité des pratiques du client aux exigences de la norme de certification adoptée.

Une plainte est jugée recevable lorsqu'elle met en lumière une non-conformité potentielle avec une exigence de cette norme. Le seul critère déterminant est donc la pertinence de la plainte au regard du référentiel de certification applicable. Forevia n'a pas de moyen d'action dans le cas d'une plainte concernant une activité ou un élément non couvert par la norme de certification. Une telle plainte « hors champ » n'est pas recevable.

En principe, le plaignant doit d'abord adresser sa plainte directement au client concerné. Si la réponse du client est jugée insatisfaisante, la plainte peut être portée à l'attention de Forevia. Dans certains cas, notamment pour des raisons de confidentialité ou de sécurité du plaignant, la plainte peut être soumise directement à Forevia sans avoir été d'abord présentée au client.

7A. Analyse initiale

À la réception d'une plainte, Forevia procède à une analyse sommaire visant à déterminer sa recevabilité et à identifier les enjeux couverts par la norme applicable. Si nécessaire, Forevia communique avec le plaignant afin de clarifier certains éléments et obtenir des pièces justificatives lorsqu'elles existent.

8A. Enquête et audit

Lorsque la plainte est jugée recevable, Forevia mène une enquête qui prend généralement la forme d'un audit ciblé. Cet audit peut inclure une revue documentaire, des entretiens et, au besoin, des vérifications sur le terrain.

L'enquête est menée dans les limites du mandat de Forevia, qui ne se substitue pas aux autorités légales et n'intervient pas dans les affaires criminelles. Son champ d'action est strictement limité aux exigences de la norme de certification.

9A. Communication avec le plaignant

Tout au long du traitement de la plainte, Forevia s'engage à maintenir une communication appropriée avec le plaignant, dans le respect des engagements de confidentialité convenus avec celui-ci ainsi qu'avec le client certifié visé par la plainte.

Le plaignant est informé des principales étapes du processus, incluant la recevabilité de sa plainte, le déclenchement d'une enquête ou d'un audit, ainsi que l'état d'avancement général du dossier. Cette communication demeure toutefois encadrée par les obligations de confidentialité de Forevia, notamment en ce qui concerne les informations sensibles liées aux opérations du client certifié.

Délais cibles de traitement des plaintes (section A)

Étape	Délai cible
Accusé de réception de la plainte	≤ 3 jours ouvrables
Analyse de recevabilité	≤ 5 jours ouvrables
Planification et réalisation de l'audit / enquête	≤ 20 jours ouvrables
Communication des conclusions préliminaires	≤ 30 jours ouvrables
Suivi des actions correctives	Selon échéancier convenu avec le client
Résolution complète de la plainte	Généralement ≤ 30 à 60 jours

Ces délais sont indicatifs et peuvent varier en fonction de la complexité de la plainte, de la disponibilité des parties et des contraintes logistiques.

10A. Décision et levier d'intervention

Si l'enquête confirme l'existence d'une non-conformité, Forevia émet une demande d'action corrective à l'endroit du client certifié. Ce levier constitue l'outil principal d'intervention de Forevia.

Le client est tenu de corriger la situation dans un délai acceptable. À défaut, Forevia peut imposer des mesures plus sévères, incluant la suspension ou le retrait du certificat.

11A. Résolution

Une plainte est considérée comme traitée lorsque les conclusions de l'enquête sont communiquées au plaignant. Elle est considérée comme résolue lorsque le client démontre par des preuves documentées, que les non-conformités ont été corrigées de manière satisfaisante.

12A. Validation de la résolution auprès du plaignant

Lorsque des non-conformités ont été identifiées et que des actions correctives ont été mises en œuvre par le client certifié, Forevia peut, lorsque pertinent et possible, valider auprès du plaignant que la situation à l'origine de la plainte est jugée résolue.

Cette étape de triangulation vise à s'assurer que les mesures correctives mises en place répondent adéquatement aux préoccupations soulevées, dans les limites du rôle de Forevia et des exigences de la norme applicable.

Cette validation est réalisée dans le respect des engagements de confidentialité et ne confère pas au plaignant un pouvoir décisionnel sur la clôture formelle de la non-conformité, qui demeure sous la responsabilité de Forevia.

13A. Recours du plaignant

Si le plaignant n'est pas satisfait du traitement de sa plainte ou des conclusions de l'enquête, il peut en informer Forevia et demander une révision du dossier. Forevia pourra alors procéder à une réévaluation interne, incluant au besoin l'implication d'un autre membre de son équipe.

Dans les cas où l'insatisfaction persiste, Forevia et le plaignant peuvent convenir de recourir à un tiers indépendant afin d'examiner la situation et d'émettre un avis. Les modalités de cette intervention sont définies conjointement entre les parties.

B. Plaintes à l'encontre de Forevia

14B. Nature des plaintes

Les plaintes visant Forevia ou son personnel concernent notamment la conduite des audits, le comportement du personnel ou le respect des exigences applicables à l'organisme certificateur.

15B. Traitement et impartialité

Forevia reconnaît que ce type de plainte peut soulever des enjeux de conflit d'intérêt. Afin de préserver la crédibilité du processus, toute personne directement impliquée dans la situation faisant l'objet de la plainte est exclue de son traitement.

Dans certains cas, Forevia peut constituer un comité interne excluant les personnes visées afin d'assurer une analyse plus objective. Le recours à un regard externe peut également être envisagé lorsque cela est jugé nécessaire.

16B. Enquête

Forevia mène une enquête interne proportionnée à la nature de la plainte. Cette enquête peut inclure une revue des documents, des échanges avec les parties concernées et, le cas échéant, des vérifications supplémentaires.

17B. Décision

À l'issue de l'enquête, Forevia prend une décision qui peut inclure des mesures correctives, des ajustements de procédure ou des actions disciplinaires internes. La décision est communiquée au plaignant dans le respect des obligations de confidentialité.

18B. Résolution

Une plainte est considérée comme résolue lorsque la décision a été communiquée et que les actions nécessaires ont été mises en œuvre.

19B. Recours

Si le plaignant n'est pas satisfait du traitement de sa plainte, il peut demander une révision du dossier. En dernier recours, les parties peuvent convenir de faire appel à un arbitre indépendant.

20B. Amélioration continue

Forevia analyse périodiquement les plaintes reçues afin d'identifier les tendances, les causes récurrentes et les opportunités d'amélioration. Ces analyses contribuent à l'évolution des pratiques d'audit et au renforcement du système de certification.