

Traitement des plaintes et appels Handling of complaints and appeals		D-3Q
Version: 06 Date: 17.02.2025	Vérification: Validation:	

Société Nationale de Certification et d'Homologation S.A. 33, rue du Puits Romain, L-8070 Bertrange Tel: +352 261 570 - 250 / Fax: +352 261 570 - 244 / E-Mail: info@snch.lu

Le présent document décrit le processus de traitement des plaintes et appels par SNCH. Toute plainte ou appel lié(e) aux prestations ou aux décisions de SNCH doit être adressé(e) par écrit (courrier ou e-mail) à l'adresse reprise ci-dessus. Le plaignant peut également s'adresser directement à l'organisme d'accréditation.

Etape 1 : En cas de réception d'une plainte ou d'un appel, le **Service Qualité/CoP/Risques** procède à son enregistrement dans le fichier F1-12.1 et attribue un numéro d'enregistrement suivant la procédure P1-05.

Etape 2 : Le responsable compliance examine la plainte ou l'appel et vérifie sa recevabilité. Il peut décider de soumettre la plainte ou l'appel au Conseil d'Administration pour avis.

Etape 3 : Si la plainte ou l'appel n'est pas jugé(e) recevable, elle/il est classé(e) et le réclamant en est informé.

Etape 4 : Dans le cas de l'acceptation de la plainte ou de l'appel, le responsable compliance effectue une analyse des causes. Si la plainte ou l'appel est dirigé(e) contre un client certifié par SNCH, des explications sont demandées à cet organisme.

Etape 5 : Dans la mesure du possible le responsable compliance définit, conjointement avec le réclamant, une action immédiate.

Etape 6 : Le responsable compliance définit une ou plusieurs actions correctives, si besoin, conjointement avec le réclamant.

Etape 7 : Le **Service Qualité/CoP/Risques** vérifie l'efficacité des actions entreprises et clôture la plainte ou l'appel si les actions ont abouti et la **Direction** en informe le plaignant.

Note:

Dans le cadre d'un appel, le responsable compliance prendra avis auprès d'une instance d'appel indépendante constituée d'experts compétents en la matière.

The present document describes SNCH's complaints and appeals handling process. Any complaint or appeal related to SNCH's services or decisions shall be sent in writing (mail or e-mail) to the address above. The complainant may also directly contact the accreditation body.

Step 1 : If a complaint or appeal is received, the **Quality/CoP/Risk Department** records it in the Excel file F1-12.1 and assigns a unique ID number according to standard operating procedure P1-05.

Step 2 : The compliance officer examines the complaint or appeal and verifies its admissibility. He may decide to submit the complaint to the board of directors for review.

Step 3 : In case the complaint or appeal is considered to be not admissible, it is filed and the complainer is informed accordingly.

Step 4 : In case the complaint or appeal is admitted, the compliance officer carries out a root cause analysis. If the complaint or appeal is directed against one of SNCH's certified clients, the client will be asked to submit an explanation.

Step 5 : As far as possible, the compliance officer will arrange an immediate correcting measure together with the complainer.

Step 6 : The compliance officer will define one or more corrective actions, if necessary, together with the complainer.

Step 7 : The **Quality/CoP/Risk Department** checks the effectiveness of the corrective action(s), closes the complaint or appeal if the actions were successful and the **Management** informs the complainer accordingly.

Note:

In case of an appeal, the compliance officer will take advice from an independent appeal authority composed of experts on the subject.