L.C.P réceptionne les plaintes par courriel ou par courrier.

Toutes les plaintes sont prises en compte et traitées de façon constructive, impartiale et en temps raisonnable. A réception d’une plainte, L.C.P doit confirmer si la plainte est liée aux activités de certification dont il a la responsabilité et, dans l’affirmative, analyse le fondement de la plainte et répond en conséquence.

Après la validation et analyse de la plainte L.C.P envoie au certifié un courrier et/ou un courriel avec demande de lecture l’informant qu’une plainte à été déposée à son/notre encontre. Le certifié devra fournir à L.C.P les éléments relatifs à la plainte ( par exemple le rapport concerné ), ainsi qu’une analyse sur les causes, l’étendue de l’écart et les actions décidées et réalisées par le certifié.

L’analyse de l’ensemble des pièces du dossier est réalisée par une personne de la société non impliquée dans la plainte. Ces procédures doivent traiter toutes les parties de manière juste et équitable.

La décision à communiquer au plaignant est prise, ou examinée et approuvée par une personne n'ayant pas été précédemment impliqué dans l'objet de la plainte.

Le suivi et l’enregistrement des plaintes y compris les actions correctives entreprises pour y répondre sont consignées dans les locaux de L.C.P.

L.C.P garantit que des corrections et des actions correctives appropriées sont mises en place.

L.C.P tient compte des exigences de confidentialité et d’impartialité dans la mesure ou elles concernent le plaignant et l’objet de la plainte

L.C.P s’engage à accuser réception de la plainte et fournir au plaignant les rapports d’avancement du dossier et du résultat. Le plaignant sera avisé de la fin du traitement de la plainte.

L.C.P est responsable de la collecte et de la vérification de toutes les informations nécessaires lui permettant de les valider.

Toute plainte fondée relative à une personne certifiée lui sera notifiée dans un délai raisonnable.

⌧ Procédure validée par :

Date et signature de la personne qui valide :

Le : 15 DECEMBRE 2022



MOLEZUN Jean Jacques

Président-Responsable qualité