

Contestations

Au cours de la prestation, l'auditeur ou le vérificateur doit énoncer clairement et argumenter ses constats sur la base de preuves tangibles. Il est souhaitable que tout désaccord soit résolu à ce stade, avant le départ de l'auditeur ou du vérificateur.

S'il s'avère impossible de résoudre le litige lors de la prestation, le client doit adresser sa contestation par mail (qualiteLRQA.france@lr.org) pour analyse et traitement par le service qualité de LRQA France.

Plaintes contre un organisme certifié par LRQA France

Toute plainte contre un organisme certifié par LRQA France, doit être transmise au Service Qualité de LRQA France (qualiteLRQA.france@lr.org).

L'investigation est généralement réalisée par les auditeurs LRQA lors de la prochaine visite programmée chez l'organisme certifié concerné. Toutefois, si la criticité le justifie, l'investigation peut être réalisée au cours d'une visite spéciale additionnelle. Si l'investigation met en évidence des aléas dans le système de management de l'organisme certifié, selon l'étendue et la criticité des défaillances, l'auditeur imposera des actions correctives, ou initiera un processus de suspension, voire de retrait de la certification.

Les détails de nos investigations ne pourront pas être communiqués au plaignant du fait de nos engagements contractuels de confidentialité. Par contre, le plaignant sera informé si la certification de l'organisme est suspendue ou retirée à l'issue de l'investigation.

Réclamations / Insatisfactions

Toute autre réclamation ou insatisfaction relative aux prestations et activités de LRQA peut être transmise au Service Client ou au Service Qualité de LRQA France sous différentes formes (appel téléphonique, courrier, mail, retour de questionnaire de satisfaction, ...).

Les insatisfactions sont collectées, analysées et prises en compte dans le cadre de notre processus d'amélioration continue de nos prestations.

Les réclamations font l'objet d'un accusé de réception puis d'un traitement approfondi par nos équipes. Sur demande, le plaignant est tenu informé du traitement de sa plainte.

Procédure d'Appel

Si le plaignant n'est pas satisfait des conclusions de l'investigation, il peut demander d'escalader sa plainte en première instance d'appel auprès du Comité LRQA France. Dans ce cas, une copie de la plainte, des correspondances et de toute autre information utile sera transmise par LRQA France à la Présidence du Comité pour instruction. Le plaignant, s'il le souhaite, peut communiquer des pièces complémentaires et pourra être entendu par le Comité.

Au cas où cette première instance ne parviendrait pas à résoudre le litige, LRQA France peut proposer au plaignant d'escalader sa plainte, en dernière instance d'appel, auprès du Technical and Advisory Committee (T&AC) du Groupe LRQA (à Birmingham – UK). Le plaignant doit alors adresser sa demande formelle (par courrier, fax, mail) à l'Accreditation Manager du Groupe LRQA pour constitution d'un jury d'appel composé de trois membres impartiaux du T&AC. Le plaignant a le droit d'être présent et d'exposer sa requête au jury d'appel.

Après avoir pris sa décision, le jury informe et explique sa décision finale par écrit au plaignant et aux parties intéressées.

Organisme d'Accréditation

Les plaignants ont la possibilité de communiquer leur plainte, contre LRQA ou contre un organisme certifié par LRQA, à l'organisme d'accréditation approprié (le COFRAC pour la France). En tant qu'organisme accrédité, LRQA France coopèrera avec cette autorité, dans le cadre de l'investigation de la réclamation ou du processus d'appel.

Contacteur LRQA France

Vous pouvez obtenir des informations complémentaires en contactant LRQA France SAS : lrga-lyon@lrga.com ou +33 (0)472133141.