



Sommaire :

**I. OBJET..... 2**

**II. DOMAINE D'APPLICATION : ..... 2**

**III. DOCUMENTS ..... 2**

**IV. DEFINITIONS..... 2**

**V. LOGIGRAMME..... 3**

**VI. TRAITEMENT DES PLAINTES ..... 4**

1. DEFINITION ..... 4

2. RECEPTION D'UNE PLAINTE..... 4

3. ENREGISTREMENT D'UNE PLAINTE..... 4

4. PLAINTES CONCERNANT LA PRESTATION DE QUALITIA OU DE SES AUDITEURS ..... 5

5. PLAINTES CONCERNANT UN CLIENT CERTIFIE ..... 5

6. TRAITEMENT ET ARCHIVAGE..... 5

**VII. TRAITEMENT DES APPELS ..... 6**

1. DEFINITION ..... 6

2. RECEPTION D'UNE PLAINTE..... 6

3. ENREGISTREMENT D'UNE PLAINTE..... 6

4. TRAITEMENT ET ARCHIVAGE..... 6

Diffusion :

Le document est accessible sur le répertoire « Procédures » se trouvant sur le serveur

Evolution de la procédure :

Indice de révision	Date	Auteur
A	01/07/2019	L.CLANET
B	27/11/2019	L.CLANET
C	20/11/2020	L.CLANET
D	12/10/2021	E. DERIAS
E	06/04/2022	L.CLANET

F	09/09/2022	N.DUSSART
G	25/10/2022	L.CLANET

Signataires :

	Nom	Fonction	Visa
Approbation :	CLANET Laetitia	Directrice Certification	



## I. Objet

Cette procédure décrit l'organisation mise en œuvre pour le traitement et la gestion des plaintes et appels portés par écrit à la connaissance de QUALITIA Certification.

## II. Domaine d'application :

La procédure s'applique à l'ensemble des activités de QUALITIA CERTIFICATION.

## III. Documents

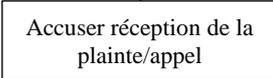
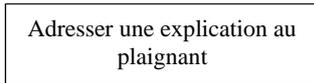
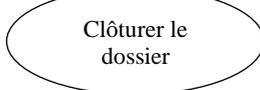
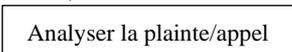
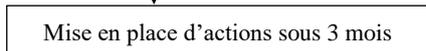
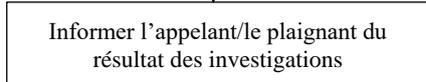
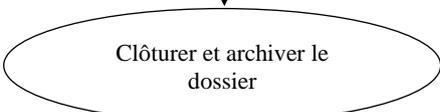
- Les référentiels et normes suivants :
  - o ISO/CEI 17065
  - o ISO/CEI 17021
- Documents associés :
  - o Manuel Qualité
  - o GE-MAN-ENR-003 – Plan d'actions
  - o GE-MAN-ENR-008 - Veille réglementaire et documentaire
  - o GE-MAN-ENR-015 - Suivi des plaintes et appels
  - o GE-MAN-ENR-019 – Fiche de suivi des plaintes

## IV. Définitions

Appel	Demande exprimée par un client souhaitant faire réviser une décision défavorable émise par QUALITIA Certification.
Appelant	Personne ayant exprimé sa demande de reconsidération par écrit à QUALITIA Certification
Plainte	Expression d'une insatisfaction autre qu'un appel
Plaignant	Personne ayant exprimé son insatisfaction par écrit à QUALITIA Certification



## V. Logigramme

Qui ?	Quoi ?	Comment ?
Tier		Mail, courrier dans les 15 jours suivant la décision dans le cas d'un appel
QUALITIA Certification		Mail dans les 15 jours suivant la réception
QUALITIA Certification		GE-MAN-ENR-015 Suivi des plaintes et appels
		
QUALITIA Certification		Courrier ou mail
QUALITIA Certification		GE-MAN-ENR-015 Suivi des plaintes et appels
QUALITIA Certification comité d'impartialité		GE-MAN-ENR-015 Suivi des plaintes et appels
QUALITIA Certification		GE-MAN-ENR-015 Suivi des plaintes et appels
QUALITIA Certification		Courrier ou mail
QUALITIA Certification		12 ans



## VI. Traitement des plaintes

### 1. Définition

Une plainte est une insatisfaction écrite de la part d'un tiers concernant la prestation de QUALITIA Certification ou de ses auditeurs. Cela peut également être une insatisfaction concernant un client certifié.

Ne sont pas considérées comme plaintes toutes les insatisfactions exprimées oralement, les insatisfactions dont l'identité de l'expéditeur est inconnue, ou dont l'expéditeur souhaiterait garder l'anonymat.

Pour les plaintes qui concernent un client certifié, l'analyse et le traitement seront réalisés par QUALITIA Certification. Sauf, si le client certifié présentait un conflit d'intérêt avec QUALITIA Certification. Dans ce cas, l'analyse et le traitement seront réalisés par le Comité d'impartialité.

Pour les plaintes qui concernent la prestation de QUALITIA Certification la plainte sera analysée par une personne qui n'a pas été impliquée lors de l'évaluation, de la revue de l'évaluation ou de la décision de certification du Prestataire.

Quand elle concerne la prestation d'un de ses auditeurs, l'analyse et le traitement des plaintes devra être réalisée par QUALITIA Certification, sauf si le client présentait un conflit d'intérêt avec QUALITIA Certification. Dans ce cas, l'analyse et le traitement seront réalisés par le Comité d'impartialité.

Les soumissions, les analyses et les décisions relatives aux plaintes ne doivent pas donner lieu à des actions discriminatoires envers le plaignant.

### 2. Réception d'une plainte

Dans les 15 jours ouvrés suivant la réception de la plainte, QUALITIA Certification accusera réception, et, dans la mesure du possible, fournira au plaignant les rapports d'avancement et le résultat de la plainte. Des éléments complémentaires pourront être demandés afin d'instruire la plainte.

QUALITIA Certification est responsable de la collecte et de la vérification de toutes les informations nécessaires lui permettant de valider celle-ci.

La plainte pourra être suivie par le biais de l'enregistrement **GE-MAN-ENR-019 – Fiche de suivi des plaintes**

### 3. Enregistrement d'une plainte

Le suivi du traitement de la plainte est enregistrée sur le fichier **GE-MAN-ENR-015 -Suivi des plaintes et appels**.

QUALITIA Certification devra s'assurer que la plainte est liée aux activités de certification dont il a la responsabilité, et dans l'affirmative la plainte sera jugée « Recevable », QUALITIA devra la traiter.



#### **4. Plaintes concernant la prestation de QUALITIA ou de ses auditeurs**

Une plainte concernant la prestation de QUALITIA Certification ou de ses auditeurs peut être émise au travers d'un courriel, du questionnaire de satisfaction ou tout autre moyen de communication écrit.

Un entretien avec les parties impliquées dans la plainte (émetteur et personne concernée) pourra avoir lieu, permettant de vérifier que la plainte est acceptable et de mettre en place les actions pertinentes.

#### **5. Plaintes concernant un client certifié**

Une plainte concernant un client certifié peut être émise par un plaignant. Une analyse est réalisée afin de vérifier :

- Si la plainte est recevable
- Si elle concerne bien la portée de la certification délivrée
- Si les règles de certification n'ont pas été respectés par le client certifié.

Dans ce cas, le client certifié est averti qu'une plainte a été ouverte à son encontre. Le client devra fournir les éléments de preuve attestant de sa conformité sous 8 jours.

En cas de dérive avérée QUALITIA certification demandera au prestataire de fournir les preuves de sa correction dans le délai impartie pour la levée d'une non-conformité majeure au programme de certification applicable.

QUALITIA s'assurera que la correction est pertinente et conforme au référentiel de certification.

Dans le cas d'une plainte dont l'émetteur souhaiterait garder l'anonymat, aucune action ne pourra être réalisée, mais QUALITIA tiendra compte de cette plainte lors de la prochaine évaluation.

#### **6. Traitement et archivage**

Le plaignant est informé des résultats des investigations et des actions éventuellement mises en place.

La décision signifiée au plaignant est prise ou examinée et approuvée par une ou des personnes n'ayant pas été précédemment impliquées dans l'objet de la plainte.

A l'issue du traitement de la plainte, un dossier est créé avec l'ensemble des preuves du traitement de la réclamation. Ce dossier est conservé pour une durée de 12 ans et sera porté à la connaissance du comité d'impartialité lors de la prochaine réunion.

QUALITIA Certification déterminera avec le client certifié et le plaignant si l'objet de la plainte et sa résolution doivent être rendus publics, et si oui, dans quelle mesure.



## VII. Traitement des appels

### 1. Définition

Un appel est une demande exprimée par un client souhaitant faire réviser une décision défavorable émise par QUALITIA Certification. Elle peut concerner un refus d'instruction du dossier de candidature, une décision défavorable de certification, une suspension, un retrait,...

Les soumissions, les analyses et les décisions relatives aux appels ne doivent pas donner lieu à des actions discriminatoires envers l'appelant.

L'appel doit être formulé par écrit, et doit être reçu dans les 15 jours suivant la date de notification de la décision de QUALITIA Certification. L'appelant doit justifier dans son courrier les motifs de la non-validité de la décision et y joindre toute évidence documentaire prouvant la légitimité de sa requête.

Passé ce délai, l'appel sera irrecevable, mais sera tracé dans le fichier **GE-MAN-ENR-015 Suivi des plaintes et appels**.

QUALITIA Certification est responsable de la collecte et de la vérification de toutes les informations nécessaires lui permettant de valider celui-ci.

L'analyse des appels doit être réalisée par une personne qui n'a pas été impliquée lors de l'évaluation, de la revue de l'évaluation ou de la décision de certification du Prestataire. Dans notre cas il s'agit du comité d'impartialité.

### 2. Réception d'un appel

Dans les 15 jours ouvrés suivant la réception de l'appel, QUALITIA Certification accusera réception et fournira à l'appelant les rapports d'avancement et les résultats de l'appel. Des éléments complémentaires pourront être demandés afin d'instruire l'appel.

### 3. Enregistrement d'un appel

Le suivi du traitement de l'appel est assuré par le comité d'impartialité. Elle est enregistrée sur le fichier **GE-MAN-ENR-015 Suivi des plaintes et appels**.

QUALITIA Certification devra s'assurer que l'appel est lié aux activités de certification dont il a la responsabilité, et dans l'affirmative l'appel sera jugé « Recevable », Qualitia devra le traiter.

A noter : L'appel n'est pas suspensif de la décision.

### 4. Traitement et archivage

Un entretien avec les parties impliquées dans l'appel (émetteur et personne concernée) pourra avoir lieu dans le but de clarifier les raisons de l'appel et ainsi résoudre le problème.



Si le problème n'est pas résolu, le Comité d'impartialité est réuni et examine l'ensemble des éléments du dossier. Ce dossier est préparé au préalable par le comité d'impartialité et contiendra l'ensemble des éléments du dossier de la société.

La décision est prise à huis clos par le Comité d'impartialité uniquement et la décision prise est notifiée à l'appelant dans les 8 jours calendaires suivant la date de l'examen.

A l'issue du traitement de l'appel, un dossier est créé avec l'ensemble des informations concernant le motif de l'appel, le traitement et la décision du comité. Ce dossier est conservé durant une période de 6 ans et sera porté à la connaissance du comité d'impartialité lors de la prochaine réunion.