



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 5

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

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

6. TRAITEMENT ET ARCHIVAGE..... 6

VII. TRAITEMENT DES APPELS..... 6

1. DEFINITION 6

2. RECEPTION D'UN APPEL..... 6

3. ENREGISTREMENT D'UN APPEL..... 7

4. TRAITEMENT ET ARCHIVAGE..... 7

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
H	29/11/2022	N.DUSSART
I	15/06/2023	L.GHROUS
J	16/10/2023	L.GHROUS
K	14/12/2023	L.CLANET
L	18/03/2024	A.PUISSEGUR

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 :
 - ISO/CEI 17065
 - ISO/CEI 17021 – 1
 - ISO/CEI 17021 – 2
 - ISO/CEI 17021 – 3
 - ISO 17024


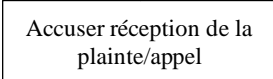
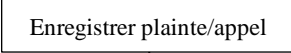
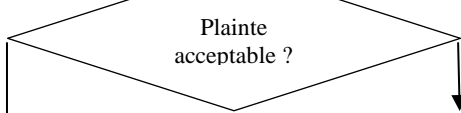
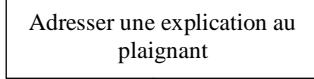
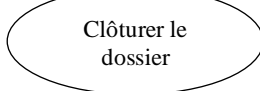
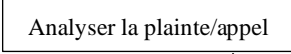
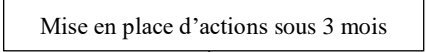
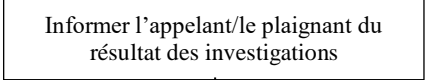
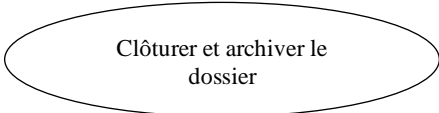
- Documents associés :
 - Manuel Qualité
 - GE-MAN-ENR-003 – Plan d'actions
 - GE-MAN-ENR-008 - Veille réglementaire et documentaire
 - GE-MAN-ENR-015 - Suivi des plaintes et appels
 - GE-MAN-ENR-019 – Fiche de suivi des plaintes

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		
QUALITIA Certification		Courrier ou mail
QUALITIA Certification		GE-MAN-ENR-015 Suivi des plaintes et appels
QUALITIA Certification Personne non impliquée dans les activités		
QUALITIA Certification		GE-MAN-ENR-015 Suivi des plaintes et appels
QUALITIA Certification		Courrier ou mail
		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 alors que les actions ne pourraient être menées dans ces conditions.

Pour les plaintes qui concernent un client certifié, l'analyse et le traitement seront réalisés par un membre non impliqué de QUALITIA Certification. Sauf, si le client certifié présentait un conflit d'intérêt avec ce membre de QUALITIA Certification. Dans ce cas, l'analyse et le traitement seront réalisés par le Comité d'impartialité ou toute personne compétente dans la prise de décision non impliquée dans la prise de décision initiale.

Pour les plaintes qui concernent la prestation d'un membre de QUALITIA Certification, la plainte sera analysée par une personne qui n'a pas été impliquée lors de la revue de la demande, 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 un membre non impliqué de QUALITIA Certification, sauf si le client présentait un conflit d'intérêt avec ce membre QUALITIA Certification. Dans ce cas, l'analyse et le traitement seront réalisés par le Comité d'impartialité ou toute personne compétente dans la prise de décision non impliquée dans la prise de décision initiale.

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.

Cette confirmation sera donnée au plaignant dans un délai qui ne peut pas excéder un mois. Ce délai pourra être allongé d'un mois supplémentaire.

QUALITIA Certification informera le plaignant de cette prolongation ainsi que les motifs du report dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande.

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 dans le délai nécessaire à la levée de la non-conformité.

A défaut, la certification sera suspendue, en l'absence de réponse à l'issue de cette suspension, la certification sera retirée ou réduite.

En cas de dérive avérée QUALITIA Certification demandera au prestataire de fournir les preuves de sa correction dans le délai imparti 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.

La confidentialité de l'identité du plaignant est assurée dans le cadre des investigations relatives aux plaintes clients. Pour autant, dans certains cas la levée de l'anonymat est nécessaire au traitement



complet de certaines plaintes. Dans ce cas l'accord exprès du plaignant lui sera demandé, à défaut le traitement de la plainte pourra être partiel ou classée sans suite.

6. Traitement et archivage

Le plaignant est informé des résultats des investigations et des actions éventuellement mises en place. Dans le cas éventuel où QUALITIA Certification ne serait pas en mesure d'apporter une solution à la plainte, le plaignant sera informé de cette conclusion ainsi que du motif.

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 la revue de la demande, l'évaluation, de la revue de l'évaluation ou de la décision de certification du Prestataire.

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 ou toute personne compétente dans la prise de décision non impliquée dans la prise de décision initiale. 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.

La décision est prise à huis clos par le Comité d'impartialité ou toute personne compétente dans la prise de décision non impliquée dans la prise de décision initiale. 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. Dans une démarche de standardisation, ce dossier est conservé durant une période de 12 ans soit deux cycles de l'activité détection & géoréférencement (activité ayant le cycle le plus conséquent) et sera porté à la connaissance du comité d'impartialité lors de la prochaine réunion.