



## Sommaire :

<b>I. OBJET</b> .....	<b>2</b>
<b>II. DOMAINE D'APPLICATION :</b> .....	<b>2</b>
<b>III. DOCUMENTS</b> .....	<b>2</b>
<b>IV. DEFINITIONS</b> .....	<b>2</b>
<b>V. LOGIGRAMME</b> .....	<b>3</b>
<b>VI. TRAITEMENT DES PLAINTES/RECLAMATIONS</b> .....	<b>4</b>
1. DEFINITION.....	4
2. RECEPTION D'UNE PLAINTE/RECLAMATION.....	4
3. ENREGISTREMENT D'UNE PLAINTE/RECLAMATIONS.....	5
4. PLAINTES/RECLAMATIONS CONCERNANT LA PRESTATION DE QUALITIA OU DE SES AUDITEURS/EXAMINATEURS/EVALUATEURS/INSPECTEURS.....	5
5. PLAINTES CONCERNANT UN CLIENT CERTIFIE.....	5
6. TRAITEMENT ET ARCHIVAGE.....	6
<b>VII. TRAITEMENT DES APPELS</b> .....	<b>6</b>
1. DEFINITION.....	6
2. RECEPTION D'UN APPEL.....	7
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

## Auteur de l'évolution de la procédure :

	Nom	Fonction
Auteur :	MORAND Corentin	Assistant Qualité

## 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/réclamations et appels portés par écrit à la connaissance des sociétés du groupe QUALITIA.

## II. Domaine d'application :

La procédure s'applique à l'ensemble des activités du groupe QUALITIA.

## III. Documents

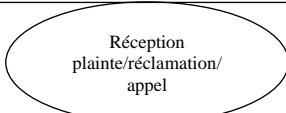
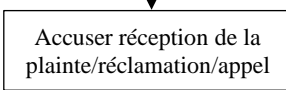
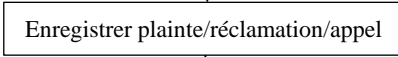
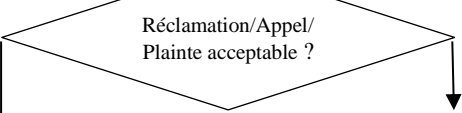
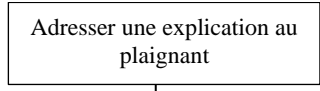
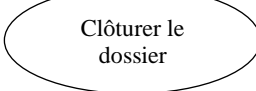
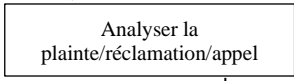
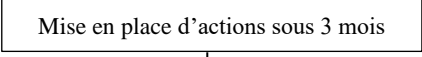
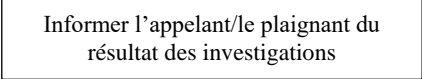
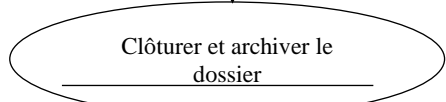
- Les référentiels et normes suivants :
  - o ISO/CEI 17065
  - o ISO/CEI 17021 – 1
  - o ISO/CEI 17021 – 2
  - o ISO/CEI 17021 – 3
  - o ISO/CEI 17024
  - o ISO/CEI 17020
  
- Documents associés :
  - o Manuel Qualité
  - o GE-MAN-ENR-003 – Plan d'actions
  - o GE-MAN-ENR-008 - Veille réglementaire et documentaire
  - o GE-MAN-ENR-015 - Suivi des plaintes/réclamations et appels

## IV. Définitions

Appel	Demande exprimée par un client souhaitant faire réviser une décision défavorable émise par QUALITIA.
Appelant	Personne ayant exprimé sa demande de reconsidération par écrit à QUALITIA
Plainte	Expression d'une insatisfaction autre qu'un appel après de QUALITIA CERTIFICATION
Réclamation	Expression d'une insatisfaction, autre qu'un appel, émise par une personne ou une organisation auprès de QUALITIA Inspection
Plaignant	Personne ayant exprimé son insatisfaction par écrit à QUALITIA.



## V. Logigramme

Qui ?	Quoi ?	Comment ?
Tier		Mail, courrier dans les 15 jours suivant la décision dans le cas d'un appel
Collaborateur QUALITIA		Mail dans les 15 jours suivant la réception
Collaborateur QUALITIA		GE-MAN-ENR-015 Suivi des plaintes/réclamations et appels
Collaborateur QUALITIA		
Collaborateur QUALITIA		Courrier ou mail
Collaborateur QUALITIA		GE-MAN-ENR-015 Suivi des plaintes/réclamations et appels
Collaborateur QUALITIA Personne non impliquée dans les activités		
Collaborateur QUALITIA		GE-MAN-ENR-015 Suivi des plaintes/réclamations et appels
Collaborateur QUALITIA		Courrier ou mail
Collaborateur QUALITIA		12 ans



## VI. Traitement des plaintes/réclamations

### 1. Définition

Une plainte/réclamation est une insatisfaction écrite de la part d'un tiers concernant la prestation du groupe QUALITIA ou de ses auditeurs/examineurs/inspecteurs/évaluateurs.

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.

#### © Cas de QUALITIA Certification :

Une plainte peut également être une insatisfaction concernant un client certifié de QUALITIA Certification.

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 une 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/examineurs, 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 une personne compétente dans la prise de décision non impliquée dans la prise de décision initiale.

### 2. Réception d'une plainte/réclamation

Dans les 15 jours ouvrés suivant la réception de la plainte/réclamation, le groupe QUALITIA accusera réception, et, dans la mesure du possible, fournira au plaignant les rapports d'avancement et le résultat de la plainte/réclamation.

Des éléments complémentaires pourront être demandés afin d'instruire la plainte/réclamation.



### **3. Enregistrement d'une plainte/réclamations**

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

La société du Groupe QUALITIA devra s'assurer que la plainte/réclamation est liée aux activités dont il a la responsabilité, et dans l'affirmative la plainte/réclamation sera jugée « Recevable », QUALITIA devra la traiter.

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

QUALITIA informera le plaignant/réclamant 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/réclamations concernant la prestation de QUALITIA ou de ses auditeurs/examineurs/évaluateurs/inspecteurs**

Une plainte/réclamation concernant la prestation d'une société du Groupe QUALITIA ou de ses auditeurs/examineurs/évaluateurs/inspecteurs 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/réclamation (émetteur et personne concernée) pourra avoir lieu, permettant de vérifier que la plainte/réclamation est acceptable et de mettre en place les actions pertinentes.

La décision relative à la plainte/réclamation sera prise ou examinée et approuvée par une personne qui n'a pas été impliquée dans les activités à l'origine de la plainte/réclamation.

### **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 lever de la non-conformité.

A défaut, la certification sera suspendue, en l'absence de réponse à l'issu 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 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.

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

Les analyses et les décisions relatives aux réclamations/plaintes ne doivent donner lieu à aucune action discriminatoire.

A l'issue du traitement de la plainte/réclamation, un dossier est créé avec l'ensemble des preuves du traitement de la réclamation. Ce dossier est conservé pour une durée de 12 ans.

- Ⓞ 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 une des sociétés du Groupe QUALITIA.

- Ⓞ Elle peut concerner un refus d'instruction du dossier de candidature, une décision défavorable de certification, une suspension, un retrait, ...
- Ⓞ Elle peut concerner les résultats d'une inspection/évaluation.

L'appel doit être formulé par écrit, et doit être reçu dans les 15 jours suivant la date de notification de la décision par la société du Groupe QUALITIA. 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/réclamations et appels**.

La société du Groupe QUALITIA 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, la société du Groupe QUALITIA concernée 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 une personne compétente dans la prise de décision non impliquée dans les activités à l'origine de l'appel et/ou de la prise de décision initiale.

Elle est enregistrée sur le fichier **GE-MAN-ENR-015 Suivi des plaintes/réclamations et appels.**

Le groupe QUALITIA devra s'assurer que l'appel est lié aux activités 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 toute personne compétente dans la prise de décision non impliquée dans l'activité objet de la plainte et/ou 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.

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