

MAITRISE DES RÉCLAMATIONS ET APPELS

	Nom	Date
Action	Responsable Qualité	13/04/2025
Vérification	Responsable Opérationnel	13/04/2025
Approbation	Président	13/04/2025

Historique des modifications

	Edition	Date	Description
V1	1 ère édition	01/12/2023	Création
V2	2 ème édition	05/08/2024	Modification contenu
V3	3 ème édition	01/10/2024	Modification mise en forme
V4	4 ème édition	13/04/2025	Modification suite audit COFRAC

Version du document : V4 - 13/04/2025

SOMMAIRE

1. OBJET
2. DOMAINE D'APPLICATION
3. MODALITES D'APPLICATION
4. DEFINITIONS
5. PROCESSUS DE TRAITEMENT D'UNE RECLAMATION

1. OBJET

Cette procédure décrit le traitement et la gestion des plaintes et appels portées par écrit à la connaissance de QUALIPRO CERTIFICATION.

2. DOMAINE D'APPLICATION

Ce document s'applique à l'ensemble de l'organisation de QUALIPRO CERTIFICATION.

3. MODALITES D'APPLICATION

Ce document est applicable à compter du 13/04/2025.

4. DEFINITIONS

Réclamant : personne, organisme ou ses représentants qui formulent une plainte ou un appel

Plainte : insatisfaction provenant d'un tiers de l'organisme de certification. La plainte peut concerner un client ou QUALIPRO CERTIFICATION.

Appel : insatisfaction d'un client certifié ou en cours de certification concernant un désaccord avec une décision de QUALIPRO CERTIFICATION concernant une décision de certification, une non-conformité, un changement de périmètre, un audit complémentaire, etc.

Le mot réclamation regroupe les termes plaintes et appels dans la suite de la procédure

5. PROCESSUS DE TRAITEMENT D'UNE RECLAMATION

Etapes	Actions
1 Réception	Ouverture d'une réclamation uniquement si elle est formulée par mail.
2 Accusé de réception	Par email.
3 Evaluation de la réclamation	Evaluation de la réclamation pour déterminer sa recevabilité Suivant la gravité et la complexité, décider éventuellement d'une action rapide
4 Analyse approfondie	Examen de toutes les pièces et de toutes les données. Si besoin recherche d'informations complémentaires
5 Résolution	Proposition d'action et/ou décision
6 Communication de la décision	Information auprès du réclamant Information du personnel depuis le « Plan d'amélioration »
7 Clôture de la réclamation	Mise en œuvre de la solution et suivi jusqu'au terme Enregistrement final dans le « Plan d'amélioration »

Dans le cas où la réclamation ne peut pas être traitée dans un délai d'un mois après sa réception, le dirigeant de QUALIPRO CERTIFICATION devra justifier le retard et en trouver les causes afin d'améliorer le processus.

5.1 Réception de la réclamation

Le réclamant dispose de nombreux moyens pour déposer une réclamation :

- Le réclamant peut appeler QUALIPRO CERTIFICATION sur le numéro de téléphone affiché sur le site web. Il lui sera alors indiqué les modalités de dépôt d'une réclamation.
- Le réclamant peut contacter QUALIPRO CERTIFICATION à l'adresse email contact@qualiprocetification.fr. Il lui sera alors indiqué les modalités de dépôt d'une réclamation par retour d'email.
- Le réclamant peut s'adresser à QUALIPRO CERTIFICATION par courrier postal à l'adresse figurant sur les courriers et sur le site de QUALIPRO CERTIFICATION à la rubrique «informations légales».
- Le réclamant peut utiliser son contact en sein de QUALIPRO CERTIFICATION pour lui adresser sa réclamation
- La rubrique «Contactez-nous» situé sur le site internet www.qualiprocetif.fr permet au réclamant de déposer une réclamation depuis le formulaire disposé a cet effet.

5.2 Détermination de la recevabilité et du niveau de gravité de la réclamation

La première action concernant une réclamation est l'évaluation de la recevabilité.

Une réclamation est jugée recevable si :

- Les faits datent de moins de deux mois à la date de réception de la réclamation
- Les faits concernent une prestation de QUALIPRO CERTIFICATION, ses processus et son personnel (sous-traitants compris)
- Les faits correspondent à la portée du certificat délivrée par QUALIPRO CERTIFICATION lorsqu'il s'agit d'un client
- Les faits correspondent aux exigences du référentiel de certification du client certifié ou vérifié par QUALIPRO CERTIFICATION.

Un accusé réception est envoyé au réclamant indiquant la recevabilité ou la non recevabilité de la réclamation ainsi que les justifications nécessaires.

5.3 Analyse et résolution de la réclamation

Le Président de QUALIPRO CERTIFICATION désigne pour le traitement de la réclamation une personne qui n'a pas été impliquée dans le processus de certification lié à la réclamation. Il peut s'agir d'un membre du comité d'impartialité ou d'un auditeur prestataire ou salarié de QUALIPRO CERTIFICATION qui n'a pas été impliqué dans le processus de certification.

La plus grande confidentialité sera mise en place afin de ne pas divulguer des informations sensibles ou à caractère personnel du réclamant sans son consentement.

Chaque réclamation sera traitée dans le «plan d'amélioration» de manière équitable et objective tout au long du processus de traitement.

QUALIPRO CERTIFICATION s'engage à traiter la réclamation sous un mois maximum à partir de sa date de réception.

Les appels des clients certifiés/inspectés/évalués ou en cours de certification/inspection/évaluation sont gérés par le responsable désigné par le Président de QUALIPRO CERTIFICATION qui n'aura pas participé au processus de certification et de décision (membre du comité d'impartialité ou auditeur n'ayant pas audité le client en question) Ce responsable prend la responsabilité du suivi du traitement et de la réponse.

Le responsable du traitement est chargé d'exposer la problématique, de faire la synthèse de réponse et d'informer le client de sa décision

Le responsable dispose d'un mois pour traiter et répondre à l'appel du client.

5.4 Communication sur la réclamation

QUALIPRO CERTIFICATION informera le réclamant de la décision prise suite à la réclamation. Si le réclamant ne répond pas à la proposition ou à la décision sous 15 jours, la réclamation est considérée comme clause.

Le client peut émettre une constatation et faire appel de la décision une seule fois.

Dans ce cas de figure, c'est le comité d'impartialité qui sera saisi par l'intermédiaire du Président de QUALIPRO CERTIFICATION. Ce dernier est chargé de transmettre tous les documents nécessaires au comité, d'exposer la problématique, de faire la synthèse de réponse et d'informer le client.

Le comité dispose d'un mois pour traiter et répondre à l'appel du client.