

# Procédure

## Maîtrise des plaintes et appels V1 - 01/07/2022

**Veillez remplir le tableau ci-dessous**

	<b>Nom</b>	<b>Date</b>
<b>Action</b>	Responsable qualité	01/07/2022
<b>Vérification</b>	Responsable opérationnel	01/07/2022
<b>Approbation</b>	Présidente	01/07/2022

## Historique des modifications

### Indice

	Page	Date	Description
V1	1 ère édition	01/07/2022	Création

Ce document appartient à QUALINOW. Il doit être gardé confidentiel. Aucune utilisation qu'elle soit totale ou partielle et aucune duplication pour des buts autres que ceux définis par QUALINOW ne sont permises sans autorisation écrite.

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

# PROCÉDURE MAITRISE DES PLAINTES ET APPELS

## 1. OBJET

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

## 2. DOMAINE D'APPLICATION

Ce document s'applique à l'ensemble de l'organisation de QUALINOW.

## 3. MODALITES D'APPLICATION

Ce document est applicable à compter du **01/07/2022**.

## 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 QUALINOW.

Appel : insatisfaction d'un client certifié ou en cours de certification concernant un désaccord avec une décision de QUALINOW 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 « <b>Plan d'amélioration</b> »
7	Clôture de la réclamation	Mise en œuvre de la solution et suivi jusqu'au terme Enregistrement final dans le « <b>Plan d'amélioration</b> »

### **5.1 Réception de la réclamation**

Le réclamant dispose de nombreux moyens pour déposer une réclamation :

- Le réclamant peut appeler QUALINOW sur le numéro de téléphone affiché en haut de la home page. Il lui sera alors indiqué les modalités de dépôt d'une réclamation.
- Le réclamant peut contacter QUALINOW à l'adresse email [contact@qualinow.fr](mailto:contact@qualinow.fr). Il lui sera alors indiqué les modalités de dépôt d'une réclamation par retour d'email.
- Le réclamant peut s'adresser à QUALINOW par courrier postal à l'adresse figurant sur les courriers et sur le site de QUALINOW à la rubrique «**informations légales**».
- Le réclamant peut utiliser son contact en sein de QUALINOW pour lui adresser sa réclamation
- La rubrique «**Réclamations**» situé dans la home page du site internet [www.qualinow.fr](http://www.qualinow.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 QUALINOW, ses processus et son personnel (sous-traitants compris)
- Les faits correspondent à la portée du certificat délivrée par QUALINOW lorsqu'il s'agit d'un client
- Les faits correspondent aux exigences du référentiel de certification du client certifié ou vérifié par QUALINOW.

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 personnel de QUALINOW est sensibilisé à la détection des réclamations.

La Présidente de QUALINOW désigne pour le traitement de la réclamation une personne qui n'a pas été impliquée dans le processus de certification lié à la réclamation.

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.

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

### **5.4 Communication sur la réclamation**

QUALINOW 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 de la Présidente de QUALINOW. 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.