

Procédure

Maîtrise des plaintes et appels V3- 30/10/2024

Veillez remplir le tableau ci-dessous

	Nom	Date
Action	Responsable Qualité	30/10/2024
Vérification	Responsable opérationnel	30/10/2024
Approbation	Président	30/10/2024

Historique des modifications

Indice

	Page	Date	Description
V1	1 ère édition	01/07/2022	Création
V2	tout le document	28/01/2024	Changement type
V3	P1,4 et 5	30/10/2024	Date et Président

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 détaille la manière dont QUALINOW traite et gère les plaintes et les recours qui lui sont soumis par écrit.

2. CHAMP D'APPLICATION

Le présent document est applicable à l'ensemble des activités et processus au sein de QUALINOW.

3. MISE EN ŒUVRE

Le document est effectif et doit être suivi à partir du **30 Octobre 2024**.

4. TERMINOLOGIE

Réclamant : Désigne toute personne, entité ou leurs représentants déposant une plainte ou un appel à QUALINOW.

Plainte : Exprime une insatisfaction venant d'une partie tierce envers l'organisme de certification. Elle peut viser un client de QUALINOW ou QUALINOW lui-même.

Appel : Décrit le mécontentement d'un client, déjà certifié ou en processus de certification, en désaccord avec une décision prise par QUALINOW. Cela peut inclure des décisions liées à la certification, aux non-conformités, aux modifications de périmètre, aux audits supplémentaires, etc.

Réclamation : Ce terme englobe à la fois les plaintes et les appels dans le cadre de cette procédure.

5. PROCESSUS DE TRAITEMENT D'UNE RECLAMATION

	Etapas	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 »

5.1 Réception d'une Réclamation

Les réclamants peuvent utiliser plusieurs canaux pour soumettre une réclamation à QUALINOW : Contacter QUALINOW par téléphone, via le numéro affiché sur la page d'accueil du site web, pour recevoir des instructions sur le processus de réclamation.

Envoyer un e-mail à contact@qualinow.fr pour obtenir des informations sur la manière de déposer une réclamation par e-mail.

Adresser un courrier postal à QUALINOW à l'adresse indiquée dans la section « informations légales » du site web et sur les correspondances officielles.

Passer par un contact interne de QUALINOW pour soumettre la réclamation.

Utiliser la section « Réclamations » sur le site web www.qualinow.fr pour remplir un formulaire dédié.

5.2 Evaluation de la Recevabilité et de la Gravité de la Réclamation La première étape est de déterminer si la réclamation est recevable.

Une réclamation est considérée recevable si :

Elle est rapportée dans les deux mois suivant l'occurrence des faits.

Elle concerne une prestation de QUALINOW, ses processus ou son personnel (y compris les sous-traitants).

Elle est liée au périmètre du certificat délivré par QUALINOW, en cas de réclamation d'un client.

Elle est en rapport avec les exigences du référentiel de certification du client certifié ou examiné par QUALINOW.

Un accusé de réception sera envoyé au réclamant, indiquant si la réclamation est recevable et, le cas échéant, les motifs de non-recevabilité.

5.3 Analyse et Traitement de la Réclamation

Le personnel de QUALINOW est formé pour reconnaître les réclamations.

Le Président de QUALINOW nommera un responsable pour gérer la réclamation, qui n'a pas participé au processus de certification concerné. Une confidentialité stricte sera maintenue pour protéger les informations sensibles ou personnelles du réclamant.

Chaque réclamation sera abordée objectivement dans le cadre du « plan d'amélioration » de QUALINOW.

L'entreprise s'engage à traiter la réclamation dans un délai d'un mois après sa réception.

5.4 Communication sur la Réclamation

QUALINOW tiendra le réclamant informé de la décision prise en réponse à sa réclamation.

Si aucune réponse n'est reçue du réclamant dans les 15 jours suivant la proposition ou la décision, la réclamation est considérée comme résolue.

Le client a la possibilité de contester la décision une seule fois.

Dans ce cas, le comité d'impartialité de QUALINOW, via son Président, sera sollicité. Le comité examinera tous les documents pertinents, résumera la situation et informera le client de sa réponse.

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