



|                 |                   |          |   |                    |            |
|-----------------|-------------------|----------|---|--------------------|------------|
| Identifiant     | PQUA01            | Intitulé | <b>Traitements des appels et des plaintes</b> | Version            | <b>01</b>  |
| Nom auteur      | Philippe DECQ     | Rôle     | Responsable Qualité                           | Date d'application | 15/01/2024 |
| Nom approbateur | Jean-Louis MORAND | Rôle     | Président                                     |                    |            |

## Sommaire

|  |   |
|--|---|
| 1. OBJET .....   | 2 |
| 2. DOMAINE D'APPLICATION.....                          | 2 |
| 3. RESPONSABILITES .....                               | 2 |
| 4. PROCESSUS DE TRAITEMENT DES APPELS ET PLAINTES..... | 2 |
| 4.1. Réception d'un appel ou d'une plainte.....        | 2 |
| 4.2. Examen et décision .....                          | 3 |
| 4.3. Suivi et enregistrement.....                      | 3 |
| 4.4. Efficacité de l'action .....                      | 4 |



## 1. OBJET

Décrire le processus de traitement des appels et plaintes et s'assurer de leur traitement rapide et efficace.

## 2. DOMAINE D'APPLICATION

Les appels et plaintes peuvent provenir des clients ou de toute autre partie intéressée externe.

Un appel est une contestation de la décision de Qualiconsult Audit en tant qu'organisme de vérification, notamment au travers de son rapport de vérification.

Une plainte est l'expression d'une insatisfaction de la part du client ou de toute partie intéressée.

## 3. RESPONSABILITES

Le Responsable Qualité reçoit les appels et plaintes et s'assure de leur traitement conformément à la présente procédure. Il est chargé de la communication avec le plaignant.

Toute personne intervenant pour Qualiconsult Audit est susceptible de participer au traitement des appels et plaintes.

## 4. PROCESSUS DE TRAITEMENT DES APPELS ET PLAINTES

### 4.1. Réception d'un appel ou d'une plainte

Toute personne ayant un intérêt dans les activités de vérification réalisées par Qualiconsult Audit à la possibilité de déposer une plainte ou un appel par les voies suivantes :

- **Courrier** simple ou avec accusé de réception adressé à :

Qualiconsult Audit  
Vélizy plus - Bât E  
1 bis rue du petit Clamart  
78941 VELIZY CEDEX  
A l'attention du Responsable Qualité

- **Courriel** adressé à [philippe.decq@qualiconsult.fr](mailto:philippe.decq@qualiconsult.fr), Responsable Qualité, en précisant l'objet (plainte, réclamation ou appel).

Le Responsable Qualité accuse réception de la plainte ou de l'appel par l'envoi d'un courrier (ou d'un courriel, selon les cas) et l'enregistre.



## 4.2. Examen et décision

Toute plainte ou appel est examiné par la Responsable Qualité afin de juger de sa recevabilité ou non.

Si le Responsable Qualité a été impliqué dans l'activité objet de la plainte ou l'appel, une autre personne de la Direction est désignée de manière à ne pas compromettre l'impartialité des actions décidées.

Il sera procédé comme suit à son examen afin de prendre les décisions relatives à leur traitement, à savoir :

- Classement sans suite, car non justifié,

Dans le cas des plaintes et appels injustifiés, le client est informé par courriel ou courrier de la réponse apportée (incluant les raisons pour lesquelles Qualiconsult Audit juge la plainte ou l'appel non recevable).

- En cas de plainte ou appel justifiée, le Responsable Qualité nomme un responsable de l'analyse des causes et de la proposition d'actions. Le responsable du traitement de la plainte ou de l'appel représente un membre de la direction de Qualiconsult Audit qui n'est pas intervenu dans l'exécution de la vérification.

Dans le cas où il y aurait un conflit d'intérêt ou d'impartialité avec l'ensemble du personnel de Qualiconsult Audit, l'analyse et le traitement de l'appel ou la plainte pourrait nécessiter le recours à un tiers externe qui serait choisi pour sa compétence et son impartialité.

## 4.3. Suivi et enregistrement

La décision d'engager les actions appropriées proposées est de la responsabilité du Président ou du Responsable Qualité, personnes qui ne sont pas intervenues dans la décision faisant l'objet de l'appel ou la plainte en cause.

Le plaignant est tenu informé, par courrier ou courriel selon les cas, de l'état d'avancement et de la fin du processus de traitement de la plainte ou de l'appel.

Si le plaignant n'est toujours pas satisfait de la décision, un arbitrage indépendant et acceptable par les deux parties doit être trouvé. Ceci doit être décidé par le Président de Qualiconsult Audit.

Le plaignant peut être avisé qu'il peut plaider sa cause auprès du COFRAC si sa plainte est en rapport avec l'accréditation de Qualiconsult Audit.

Les informations contenues dans le dossier de traitement d'une plainte ou d'un appel sont confidentiels.



#### 4.4. Efficacité de l'action

La vérification que l'action mise en œuvre est appropriée pour chaque cas d'appel et plaintes est mesuré via l'absence de contestation par le plaignant de la réponse apportée à sa plainte ou son appel.

En cas de contestation de l'action apportée, une analyse de la situation est réalisée, avec l'aide d'une personne externe, compétente et indépendante.

L'ensemble des appels et des plaintes est analysé en [Revue de Direction](#) afin de mettre en place, si besoin, les actions correctives nécessaires au sein de Qualiconsult Audit.