



Sommaire :

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

Diffusion :

Le document est accessible sur le répertoire « Procédures » se trouvant sur le serveur.

Evolution de la procédure :

Table with 3 columns: Indice de révision, Date, Auteur. Rows include A (15/06/2022, L.CLANET), B (21/09/2022, L.GHROUS), C (30/08/2024, L.CLANET).

Empty table with 3 columns and 6 rows.

Signataires :

Table with 4 columns: Nom, Fonction, Visa. Row: Approbation : CLANET Laetitia, Directrice, [Signature]



## **I. Objet**

Cette procédure décrit l'organisation mise en œuvre pour le traitement et la gestion des réclamations et appels portés par écrit à la connaissance de QUALITIA Inspection.

## **II. Domaine d'application :**

La procédure s'applique à l'ensemble des activités de QUALITIA Inspection.

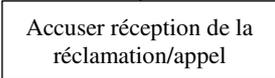
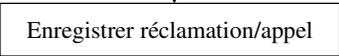
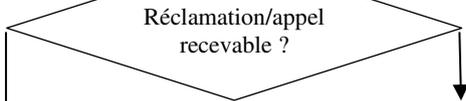
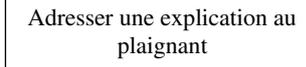
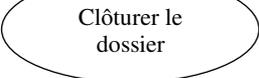
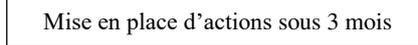
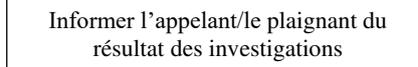
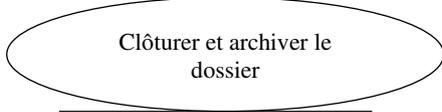
## **III. Documents**

- Les référentiels et normes suivants :
  - 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 réclamations et appels

## **IV. Définitions**

|             |  |
|-------------|--|
| Appel       | Demande adressée QUALITIA Inspection pour que soit reconsidérée une décision déjà prise relative à la prestation             |
| Appelant    | Personne ayant exprimé sa demande de reconsidération par écrit à QUALITIA Inspection   |
| 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 Inspection  |

## V. Logigramme

| Qui ?               | Quoi ?   | Comment ?   |
|---------------------|--|---|
| Tier                |     | Mail, courrier dans les 15 jours suivant la décision dans le cas d'un appel |
| QUALITIA Inspection |     | Mail dans les 15 jours suivant la réception                                 |
| QUALITIA Inspection |     | GE-MAN-ENR-015 Suivi des réclamations et appels                             |
|                     |    |   |
| QUALITIA Inspection |   | Courrier ou mail  |
| QUALITIA Inspection |  | GE-MAN-ENR-015 Suivi des réclamations et appels                             |
| QUALITIA Inspection |   |   |
|                     |  | GE-MAN-ENR-015 Suivi des réclamations et appels                             |
| QUALITIA Inspection |  | Courrier ou mail  |
| QUALITIA Inspection |  | 10 ans  |



## VI. Traitement des réclamations

### 1. Définition

Une réclamation est une insatisfaction écrite de la part d'un tiers concernant la prestation de QUALITIA Inspection ou de ses inspecteurs/évaluateurs.

Ne sont pas considérées comme réclamations toutes les insatisfactions exprimées oralement, les insatisfactions dont l'identité de l'expéditeur est inconnue, ou dont l'expéditeur souhaiterait garder l'anonymat.

### 2. Réception d'une réclamation

Dans les 15 jours ouvrés suivant la réception de la réclamation, QUALITIA Inspection accusera réception. Des éléments complémentaires pourront être demandés afin d'instruire la réclamation.

### 3. Enregistrement d'une réclamation

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

QUALITIA Inspection collectera et vérifiera toutes les informations nécessaires lui permettant de valider cette réclamation et devra s'assurer que la réclamation est liée aux activités d'inspection dont il a la responsabilité, et dans l'affirmative la réclamation sera jugée « Recevable », QUALITIA devra la traiter.

### 4. Réclamations concernant la prestation de QUALITIA ou de ses inspecteurs/évaluateurs

Une réclamation concernant la prestation de QUALITIA Inspection ou de ses évaluateurs 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 réclamation (émetteur et personne concernée) pourra avoir lieu, permettant de vérifier que la réclamation est acceptable et de mettre en place les actions pertinentes.

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

### 5. Traitement et archivage

Le réclamant est informé des résultats des investigations et des actions éventuellement mises en place. Les analyses et les décisions relatives aux réclamations ne doivent donner lieu à aucune action discriminatoire.



A l'issue, un dossier est créé avec l'ensemble des preuves du traitement de la réclamation. Ce dossier est conservé pour une durée de 10 ans.

## VII. Traitement des appels

### 1. Définition

Un appel est une demande exprimée par un client souhaitant faire reconsidérer une décision émise par QUALITIA Inspection.

L'appel doit être formulé par écrit, et doit être reçu dans les 15 jours suivant la date de notification de la diffusion du rapport par QUALITIA Inspection. 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 réclamations et appels**.

### 2. Réception d'un appel

Dans les 15 jours ouvrés suivant la réception de l'appel, QUALITIA Inspection accusera réception. 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 qui n'a pas été impliquée dans les activités d'inspection à l'origine de l'appel. Elle est enregistrée sur le fichier **GE-MAN-ENR-015 Suivi des réclamations et appels**.

QUALITIA Inspection devra s'assurer que l'appel est lié aux activités d'inspection 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 relative à l'appel sera prise ou examinée et approuvée par une personne qui n'a pas été impliquée dans les activités d'inspection à l'origine de l'appel.

L'appelant est informé des résultats des investigations et des actions éventuellement mises en place. Les analyses et les décisions relatives aux appels ne doivent donner lieu à aucune action discriminatoire.

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. Ce dossier est conservé durant une période de 10 ans.