

Procédure de gestion des réclamations et des plaintes

Qualipole Certification a mis en place un processus documenté lui permettant de recevoir, d'évaluer et de prendre des décisions en cas de réclamations et de plaintes. Ce processus tient compte des exigences de confidentialité dans la mesure où il concerne le plaignant et l'objet de la plainte.

1. Généralités

Qualipole Certification est responsable de toutes les décisions prises à tous les niveaux du processus de traitement des plaintes.

Les soumissions, les analyses et les décisions relatives aux plaintes ne doivent pas donner lieu à des actions discriminatoires envers le plaignant.

Dès réception d'une plainte, Qualipole Certification confirme si la plainte est liée aux activités de certification dont il a la responsabilité, et dans l'affirmative, il la traite. Lorsque la plainte concerne un client certifié, elle est examinée du point de vue de l'efficacité du système de management certifié. Toute plainte valide, relative à un client certifié, doit également être notifiée en temps opportun par Qualipole Certification au client certifié concerné.

Qualipole Certification, en tant que receveur de la plainte est responsable de la collecte et de la vérification de toutes les informations nécessaires lui permettant de valider celle-ci. Dans la mesure du possible, Qualipole Certification accuse réception de la plainte et il fournit au plaignant les rapports d'avancement et le résultat de la plainte. La décision signifiée au plaignant est prise ou examinée et approuvée par une ou des personnes n'ayant pas été précédemment impliquées dans l'objet de la plainte. Dans la mesure du possible, Qualipole Certification avise le plaignant de la fin du processus de traitement de la plainte.

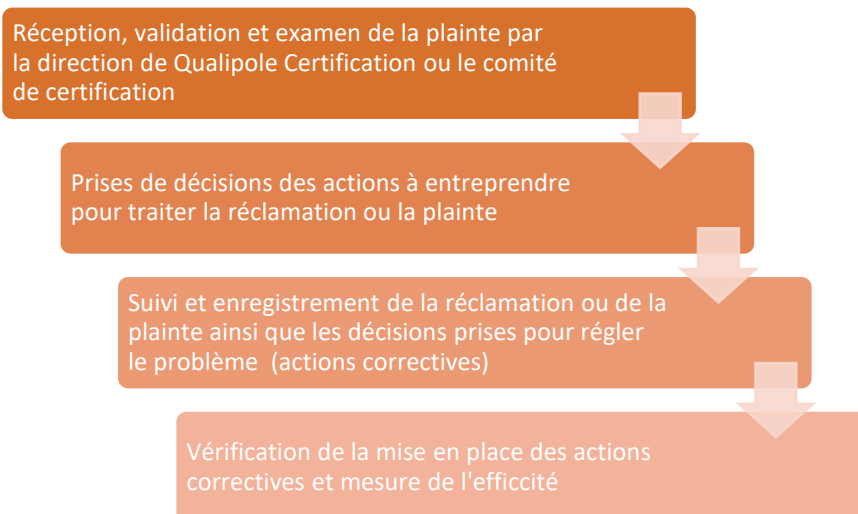
Qualipole Certification détermine avec le client certifié et le plaignant si l'objet de la plainte et sa résolution doivent être rendus publics, et si oui, dans quelle mesure.

2. Réclamations et plaintes

La description de ce processus de traitement des plaintes est accessible au public sur simple demande et sur le site internet.

A l'issue de toutes les réclamations et les plaintes, celles-ci sont notées sur notre système Qualishare afin de suivre le traitement de la plainte.

Processus détaillé :



- **Les réclamations**

Une réclamation peut être réceptionnée oralement. Toute réclamation sera conservée dans le dossier du client. Les réclamations sont traitées par la Direction de Qualipole Certification ou par le comité de certification dans le cas où la Direction est impliquée. Les réclamations font l'objet d'un avis de réception au client une fois la réception de celle-ci par mail ou courrier et Qualipole Certification indiquera un délai de traitement.

- **Les plaintes :**

Les plaintes peuvent être prise oralement, mais elles doivent être confirmées à l'écrit par le client ou Qualipole Certification. Les plaintes sont traitées par la Direction de Qualipole Certification ou par le comité de certification dans le cas où la Direction est impliquée. Les plaintes font l'objet d'un avis de réception au client une fois la réception de celle-ci par mail ou courrier et Qualipole Certification indiquera un délai de traitement.

- **Recours suite à une plainte :**

Si un plaignant n'est pas satisfait de la résolution prise même après avoir reçu des informations ou commentaires supplémentaires, il peut faire appel de la décision.

En cas d'appel, la plainte est complètement réexaminée, toutes les procédures et investigations, résultats et actions déjà prises refont l'objet d'un examen. La marche à suivre est décidée par la Direction de Qualipole Certification ou par le comité de certification dans le cas où celle-ci est impliquée. Tous ces éléments sont enregistrés dans le dossier client. Le client est informé au fur et à mesure de l'avancement de l'instruction.