

## PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Référence interne : P-17065-02

Version : 1.0

Date d'application : 23/09/2024

Responsable : Responsable Qualité

### 1. Objet

Décrire la méthode de réception, d'enregistrement, de traitement et de clôture des réclamations adressées à Qualipole Certification dans le cadre de ses activités de certification des SPSTI, conformément à la norme ISO/IEC 17065 et à l'AFNOR SPEC 2217 et le plan de contrôle.

### 2. Domaine d'application

Cette procédure s'applique à toutes les réclamations reçues concernant :

- le fonctionnement de l'organisme de certification,
- la conduite des audits,
- les décisions de certification,
- les comportements ou pratiques des auditeurs,
- les SPSTI certifiés par Qualipole Certification.

### 3. Définitions

- Réclamation : Expression écrite d'un mécontentement adressée à l'organisme par une partie externe.
- Plaignant : Personne ou entité émettant une réclamation.

### 4. Principes

- Impartialité : Les personnes impliquées dans le traitement ne doivent pas être concernées par l'objet de la réclamation.
- Transparence : Le plaignant est informé de la bonne réception, du traitement et de la clôture de sa réclamation.
- Traçabilité : Toutes les étapes sont enregistrées et conservées.
- Délai : Une réponse est donnée dans un délai maximum d'un mois à compter de la réception.

### 5. Procédure

#### 5.1. Réception de la réclamation

Les réclamations peuvent être transmises par mail, courrier ou via un formulaire (à disposition sur notre site internet). Elles sont enregistrées dans la GED Qualishare. La direction ou le Responsable Qualité accuse réception dans un délai de 5 jours ouvrés.

### **5.2. Analyse de recevabilité**

La réclamation est analysée pour s'assurer qu'elle entre dans le périmètre de certification. Si non recevable, une réponse motivée est envoyée au plaignant.

### **5.3. Traitement**

Un responsable non impliqué dans l'objet de la réclamation est désigné pour l'instruction. Si nécessaire, des échanges complémentaires sont réalisés. En cas de doute, un audit complémentaire ou un contrôle ciblé peut être déclenché.

### **5.4. Décision et réponse**

Une réponse motivée est transmise par écrit au plaignant. Le traitement est tracé dans Qualishare avec les éléments de clôture.

### **5.5. Suivi et actions correctives**

Les causes sont analysées. Si besoin, des actions correctives sont engagées et leur efficacité suivie en revue de direction.

### **6. Archivage**

Les réclamations et éléments associés sont conservés au moins 5 ans dans Qualishare.

### **7. Communication**

Cette procédure est communicable à toute personne qui en fait la demande, conformément à l'AFNOR SPEC 2217.