



VERIFICATION		APPROBATION	
Nom	Visa	Nom	Visa
Jimmy Martin		Tanguy MARTIN	

En route vers Qualiopi !



Sommaire

1	Objet.....	2
2	Définitions.....	2
3	Recevabilité de l'insatisfaction.....	2
4	Réception de la plainte ou de l'appel.....	2
5	Evaluation et traitement de l'insatisfaction	2
6	Information de demandeur suite au traitement de l'insatisfaction	2
7	Historique des versions	3



	Procédure Qualité	Réf: Pro 06 02 Procédure de traitement des plaintes et des appels
	Traitement des plaintes et appels	Dernière MAJ : 21/01/2021 Page : 2

1 Objet

Cette procédure a pour but de décrire les modalités de traitement et la gestion des plaintes et appels portées par écrit à la connaissance de Certifopac.

2 Définitions

Plainte : insatisfaction écrite autre qu'un appel provenant d'une personne ou un organisme envoyé à Certifopac concernant son activité de certification.

Appel : insatisfaction écrite d'un client certifié ou en cours de certification liée à un désaccord avec Certifopac concernant une décision de certification.

3 Recevabilité de l'insatisfaction

Pour être recevable une insatisfaction doit :

- Être envoyée par écrit avec identification et coordonnées de l'émetteur de l'insatisfaction,
- Être envoyée dans les deux mois suivant la survenance de l'insatisfaction,
- Concerner les activités de certification de Certifopac,

4 Réception de la plainte ou de l'appel

L'insatisfaction écrite est envoyée à Certifopac avec les éléments de preuves concernant l'insatisfaction à l'adresse électronique contact@certifopac.fr.

Un accusé réception sera fait au demandeur à l'adresse électronique communiquée dans le document d'insatisfaction.

5 Evaluation et traitement de l'insatisfaction

Le Gérant de Certifopac examine l'insatisfaction ainsi que les éléments de preuves et détermine s'il s'agit d'une plainte ou d'un appel. Si les preuves ne sont pas suffisantes, une demande de complément d'informations est faite au demandeur.

Le traitement de l'insatisfaction est fait par le Gérant et si celui-ci est impliqué, il nommera une ou des personnes n'étant pas impliquées pour traiter l'insatisfaction.

La plus grande confidentialité sera mise en place afin de ne pas divulguer des informations sensibles ou à caractère personnel du demandeur sans son consentement.

L'insatisfaction sera enregistrée sur la fiche de traitement des insatisfactions par la personne concernée et traitée sous un mois après réception.

6 Information du demandeur suite au traitement de l'insatisfaction

Suite au traitement de l'insatisfaction, Certifopac informe le demandeur de la décision prise.

Si le demandeur ne répond pas à la décision sous 30 jours, l'insatisfaction est considérée comme close.

En cas de contestation de la décision par le demandeur, l'insatisfaction est traitée par le comité d'impartialité sur la base des informations communiquées par le Gérant de Certifopac. Une décision définitive est prise par le comité d'impartialité dans le mois qui suit la contestation. Le demandeur est ensuite informé de la décision par le Gérant de Certifopac.

7 Historique des versions

Version	Date	Description
V1	09/09/2019	Création du document
V2	21/01/2021	Ajout du sommaire Ajout du paragraphe Historique des versions