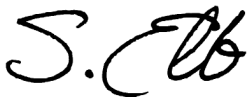
MAÎTRISE DES RÉCLAMATIONS ET APPELS

Système de management de la qualité — QUALIPRO CERTIFICATION

RÉFÉRENCE
MA-05

VERSION
V6

APPLICABLE AU
31/10/2026

	NOM	DATE	SIGNATURE
Vérification	Salim ELBOUZAKHTI	31/10/2026	
Approbation	Selim KEBLI	31/10/2026	

Maîtrise documentaire

Ce document est géré dans NEXUS conformément à la procédure MA-02 « Maîtrise des documents et des enregistrements ». Toute mise en application archive automatiquement la version précédente, avec sa note de révision.

Document édité depuis NEXUS le 02/11/2026. Seule la version en vigueur dans l'application fait foi.

Tableau des évolutions

Indice	Date	Évolution	Nature des évolutions
V1	01/12/2023	Création	Première édition de la procédure
V2	05/08/2024	Modification contenu	Révision du contenu (la V2 comportait encore une mention erronée d'un autre organisme, corrigée ensuite)
V3	01/10/2024	Mise en forme	Modification de la mise en forme, sans changement de fond
V4	13/04/2025	Audit COFRAC	Modification à la suite de l'évaluation COFRAC : désignation du responsable de traitement précisée (membre du comité d'impartialité ou auditeur non impliqué), traitement des appels détaillé
V5	08/08/2026	Reprise NEXUS	Reprise dans NEXUS lors de la refonte du système documentaire du 08/08/2026 : enregistrement et suivi des réclamations dans le plan d'amélioration qualité natif (LI-02, onglet « Amélioration qualité ») ; corrections de forme (« considérée comme close », « au sein de », adresse du site harmonisée en www.qualiprocertification.com) ; le document reste publié sur le site internet — la version en vigueur est servie directement depuis NEXUS
V6	31/10/2026	Évolution réglementaire	Nouveau § 6 : signalements de dysfonctionnement émis par les auditeurs depuis leur espace NEXUS — circuit séparé et confidentiel, registre numéroté, qualification par le responsable opérationnel, suites dans le processus de certification ou selon MA-05 et MA-04, transmission au fil de l'eau aux services du ministre à compter du 1er janvier 2027. § 5.2 : auditeurs ajoutés aux sources de signalements ; un signalement recevable et fondé entraîne une surveillance sur site.

Table des matières

Tableau des évolutions 2
1. Objet 4
2. Domaine d'application 4
3. Modalités d'application 4
4. Définitions 4
5. Processus de traitement d'une réclamation 4
5.1 Réception de la réclamation 4
5.2 Détermination de la recevabilité et du niveau de gravité de la réclamation 4
5.3 Analyse et résolution de la réclamation 5
5.4 Communication sur la réclamation 5
6. Signalements de dysfonctionnement émis par les auditeurs 5

1. Objet

Cette procédure décrit le traitement et la gestion des plaintes et appels portés par écrit à la connaissance de QUALIPRO CERTIFICATION.

2. Domaine d'application

Ce document s'applique à l'ensemble de l'organisation de QUALIPRO CERTIFICATION.

3. Modalités d'application

Ce document est applicable à compter du 31/10/2026.

4. Définitions

Réclamant : personne, organisme ou ses représentants qui formulent une plainte ou un appel. Plainte : insatisfaction provenant d'un tiers de l'organisme de certification. La plainte peut concerner un client ou QUALIPRO CERTIFICATION. Appel : insatisfaction d'un client certifié ou en cours de certification concernant un désaccord avec une décision de QUALIPRO CERTIFICATION (décision de certification, non-conformité, changement de périmètre, audit complémentaire, etc.).

Le mot « réclamation » regroupe les termes « plaintes » et « appels » dans la suite de la procédure.

5. Processus de traitement d'une réclamation

Dans le cas où la réclamation ne peut pas être traitée dans un délai d'un mois après sa réception, le dirigeant de QUALIPRO CERTIFICATION devra justifier le retard et en trouver les causes afin d'améliorer le processus.

5.1 Réception de la réclamation

Le réclamant dispose de nombreux moyens pour déposer une réclamation :

- appeler QUALIPRO CERTIFICATION au numéro de téléphone affiché sur le site web ; les modalités de dépôt d'une réclamation lui seront alors indiquées ;
- contacter QUALIPRO CERTIFICATION à l'adresse e-mail contact@qualiprocertification.fr ; les modalités de dépôt lui seront indiquées par retour d'e-mail ;
- s'adresser à QUALIPRO CERTIFICATION par courrier postal, à l'adresse figurant sur les courriers et sur le site de QUALIPRO CERTIFICATION à la rubrique « informations légales » ;
- utiliser son contact au sein de QUALIPRO CERTIFICATION pour lui adresser sa réclamation ;
- utiliser la rubrique « Contactez-nous » du site internet www.qualiprocertification.com, qui permet de déposer une réclamation depuis le formulaire disposé à cet effet.

5.2 Détermination de la recevabilité et du niveau de gravité de la réclamation

La première action concernant une réclamation est l'évaluation de sa recevabilité. Une réclamation est jugée recevable si :

- les faits datent de moins de deux mois à la date de réception de la réclamation — cette condition ne s'applique ni aux appels formés contre une décision de certification, recevables dans un délai de deux mois à compter de la notification de la décision contestée et non à compter des faits, ni aux signalements relatifs au respect du référentiel national qualité par un organisme certifié, émanant notamment d'un financeur, du ministère du

Travail, du COFRAC ou d'un auditeur (dysfonctionnement constaté à l'occasion d'un audit, § 6), qui sont enregistrés et traités quelle que soit l'ancienneté des faits (PR-01 §19) ; un signalement recevable et fondé conduit à réaliser sur site le prochain audit de surveillance de l'organisme ;

- les faits concernent une prestation de QUALIPRO CERTIFICATION, ses processus et son personnel (sous-traitants compris) ;
- les faits correspondent à la portée du certificat délivré par QUALIPRO CERTIFICATION, lorsqu'il s'agit d'un client ;
- les faits correspondent aux exigences du référentiel de certification du client certifié ou vérifié par QUALIPRO CERTIFICATION.

Un accusé de réception est envoyé au réclamant, indiquant la recevabilité ou la non-recevabilité de la réclamation ainsi que les justifications nécessaires.

5.3 Analyse et résolution de la réclamation

La recevabilité est prononcée par le responsable qualité, qui la notifie au réclamant. Lorsque la réclamation ou l'appel met en cause le Président ou le responsable qualité, le comité d'impartialité est saisi : il prononce lui-même la recevabilité et désigne le responsable du traitement parmi ses membres (FP-06). Dans tous les autres cas, le Président de QUALIPRO CERTIFICATION désigne, pour le traitement de la réclamation, une personne qui n'a pas été impliquée dans le processus de certification lié à la réclamation. Il peut s'agir d'un membre du comité d'impartialité, ou d'un auditeur prestataire ou salarié de QUALIPRO CERTIFICATION n'ayant pas été impliqué dans le processus de certification.

La plus grande confidentialité est mise en place afin de ne pas divulguer d'informations sensibles ou à caractère personnel du réclamant sans son consentement. Chaque réclamation est enregistrée et suivie au plan d'amélioration qualité (LI-02) de manière équitable et objective tout au long du processus de traitement.

QUALIPRO CERTIFICATION s'engage à traiter la réclamation sous un mois maximum à partir de sa date de réception.

Les appels des clients certifiés, inspectés ou évalués — ou en cours de certification, d'inspection ou d'évaluation — sont gérés par le responsable désigné par le Président de QUALIPRO CERTIFICATION, qui n'aura pas participé au processus de certification et de décision (membre du comité d'impartialité ou auditeur n'ayant pas audité le client en question). Ce responsable prend la responsabilité du suivi du traitement et de la réponse.

Le responsable du traitement est chargé d'exposer la problématique, de faire la synthèse de réponse et d'informer le client de sa décision. Il dispose d'un mois pour traiter et répondre à l'appel du client.

5.4 Communication sur la réclamation

QUALIPRO CERTIFICATION informe le réclamant de la décision prise à la suite de la réclamation. Si le réclamant ne répond pas à la proposition ou à la décision dans un délai de quinze jours calendaires à compter de la date d'envoi de celle-ci, tracée dans NEXUS, la réclamation est considérée comme close.

Le client peut émettre une contestation et faire appel de la décision une seule fois. Dans ce cas de figure, c'est le comité d'impartialité qui est saisi, par l'intermédiaire du Président de QUALIPRO CERTIFICATION. Ce dernier est chargé de transmettre tous les documents nécessaires au comité, d'exposer la problématique, de faire la synthèse de réponse et d'informer le client. Le comité est saisi à titre extraordinaire, dans les conditions prévues au §6.1 de la procédure de gestion du comité d'impartialité (PR-02) : la séance se tient en distanciel dans un délai de quinze jours. Le comité dispose d'un mois à compter de sa saisine pour traiter et répondre à l'appel du client.

6. Signalements de dysfonctionnement émis par les auditeurs

L'auditeur signale à QUALIPRO CERTIFICATION, de manière étayée (organisme, faits, dates, indicateurs

concernés, pièces), tout dysfonctionnement constaté à l'occasion d'un audit, depuis son espace NEXUS. Le signalement suit un circuit séparé et confidentiel : il ne figure jamais dans le rapport remis au client, et l'identité de son auteur est protégée.

Le signalement est enregistré dans le registre des signalements de NEXUS, qui lui attribue à sa réception un numéro visible par l'auditeur dans son espace. Le responsable opérationnel le qualifie et décide des suites : traitement comme signalement relatif au respect du référentiel par l'organisme audité (PR-01 §19 : audit complémentaire, suspension à titre conservatoire le cas échéant, prochain audit de surveillance sur site) ou, lorsqu'il met en cause QUALIPRO CERTIFICATION ou un intervenant, traitement selon la présente procédure ou selon la procédure MA-04 « Maîtrise des NC, AC et AP ».

À compter du 1er janvier 2027, les signalements recueillis sont adressés au fil de l'eau aux services du ministre chargé de la formation professionnelle ; la date de transmission est enregistrée au registre.

Note de révision — version V6

Nouveau § 6 : signalements de dysfonctionnement émis par les auditeurs depuis leur espace NEXUS — circuit séparé et confidentiel, registre numéroté, qualification par le responsable opérationnel, suites dans le processus de certification ou selon MA-05 et MA-04, transmission au fil de l'eau aux services du ministre à compter du 1er janvier 2027. § 5.2 : auditeurs ajoutés aux sources de signalements ; un signalement recevable et fondé entraîne une surveillance sur site.