



QUALIPROPRE
Propreté & Services Associés

PROCEDURE APPELS ET RECLAMATIONS

ENREGISTREMENT DES EVOLUTIONS

Version	N° des pages modifiées	Origine de l'évolution et commentaires	Date d'application
1	Toutes	Original	Janvier 07
2	Toutes	Suite à l'audit de janvier 2008	Févr. -08
3	Toutes	Suite à l'audit de mai 2010 : <ul style="list-style-type: none">• inclut traitement des réclamations	Juin 2010
4	2 et 5	Suite à la refonte du manuel qualité et à la suppression de la procédure 05	Mai 2011
5	3	Revue suite à l'audit Cofrac 2013 Changement de nom	Octobre 2013
6	2	Suite à l'audit Cofrac 2019 : Examen des Appels via email aux membres du comité de direction	Juin 2019

QUAESRES QUALIPROPRE

1 rue Jean Jaurès 94800 Villejuif

01 49 60 77 28 / www.qualipropre.org / qualipropre@qualipropre.org

Association loi 1901 code NAF 9499Z n° de Siret 40856742800045

1- Objet et domaine d'application

Cette procédure décrit les conditions de prise en compte et de traitement des appels et réclamations ; elle inclut les modalités de constitution et de fonctionnement de l'Instance d'Appel et de l'Instance de Réclamation.

2 Référence.

Manuel Qualité de QUAESRES

Statuts de QUAESRES

3- Définition

Appel : contestation du demandeur ou du qualifié à l'encontre d'une décision de QUAESRES le concernant.

Réclamation : contestation d'un client ou d'un tiers vis-à-vis d'un qualifié.

4- Dispositions

4.1 – Acteurs et responsabilités

L'Instance d'Appel est constituée conformément aux dispositions décrites dans le manuel qualité.

Le Président en est désigné par les membres de l'instance et a pour rôle d'arbitrer les débats, il n'a pas de voix prédominante et peut être choisi parmi les membres du collège A ou B du comité de direction

L'Instance de réclamation est constituée conformément aux dispositions décrites dans le manuel qualité.

Les membres de l'une et l'autre de ces Instances sont désignés pour la durée du processus.

4.2 – Traitement des appels

Recevabilité de l'appel :

Tout demandeur ou qualifié peut contester, dans un délai qui ne peut excéder deux mois à partir de la date de notification, une décision prise par l'organisme à son encontre.

Ces contestations doivent être motivées et le demandeur ou le qualifié peut apporter tout élément de preuve, explications et informations complémentaires qu'il jugera nécessaire en lien avec le motif du refus.

Elles doivent être effectuées par écrit en recommandé avec accusé de réception et adressées au président.

Examen des appels :

-Une fois l'Appel reçu, il est envoyé par email aux membres du comité de direction

-Ces derniers renvoient un accusé de réception de l'Appel

-Le président nomme une commission d'Appel

-La commission revoie sa décision par email aux permanents de Qualiprope.

Si la commission décide de qualifier ou de maintenir la qualification de l'entreprise, les permanents peuvent en informer le postulant. Dans le cas d'un refus de qualification, l'Appel est de nouveau présenté et débattu en comité de direction.

Modalités de prise de décision :

L'Instance d'Appel examine à nouveau le dossier du demandeur, en prenant en compte les éventuels documents et informations complémentaires fournis par ce dernier. Elle se réserve le droit de convoquer le responsable de l'établissement demandeur.

Les demandes formulées auprès de l'Instance d'Appel sont nominatives et entraînent donc la suppression du traitement anonyme du dossier. Toutefois, la confidentialité est respectée.

Le responsable de l'établissement concerné peut être présent, hors délibération, à la réunion de l'instance d'appel soit sur sa propre demande, soit sur convocation de l'instance d'appel.

La décision de l'Instance d'appel est formalisée par la signature d'un procès-verbal par le Président.

La décision est notifiée au demandeur sans délai, et au plus tard 3 mois à compter de la date de réception de l'appel.

4.3 – Traitement des réclamations

Tout tiers peut déposer une réclamation auprès de QUAESRES.

Pour être prises en compte, elle doit obligatoirement comporter des éléments concrets apportant la preuve de leur bien-fondé et notamment de la non- satisfaction d'exigences de qualification.

Sont également considérées comme des réclamations les réponses aux enquêtes de satisfaction (sondages) réalisées auprès des clients des postulants et reçues au-delà des délais définis pour le process de qualification, dès lors que l'un ou l'autre des critères « Respect du cahier des charges/ Qualité de la prestation » et « Respect des règles et consignes de sécurité » est noté « Plutôt pas satisfait » ou « Pas du tout satisfait » par le client.

Les réclamations sont systématiquement examinées en Comité de Direction.

Si elle est déclarée recevable, l'Instance de réclamation procède à son instruction.

L'instance de réclamation se réserve le droit de convoquer l'auteur de la réclamation et le responsable de l'établissement qualifié concerné.

Elle décide des moyens nécessaires pour mener à bien cette instruction, notamment elle peut décider de s'adjoindre les services d'un ou plusieurs experts et de définir leur mission.

A l'issue de l'instruction, elle transmet au Comité de Direction ses conclusions circonstanciées dans un rapport.

PROCEDURE D'APPELS ET RECLAMATIONS

Le Comité de Direction :

- peut déclarer la réclamation non recevable, selon les éléments en sa possession,
- ou décide de la façon dont elle doit être traitée.

Les conclusions de l'examen des réclamations sont revues en Comité de Direction et sont reprises dans le compte-rendu correspondant ; le cas échéant, les dispositions en matière de sanctions et de retrait des qualifications sont mises en œuvre (cf. § Manuel qualité et Procédure 06).

Dans tous les cas, le réclamant est informé des suites données à sa réclamation, dans un délai de 6 mois au plus à compter de la réception de celle-ci.