

PRISE EN COMPTE ET SUIVI DES PLAINTES ET APPELS

SOMMAIRE

PAGES

I - OBJET ET CHAMP D'APPLICATION	2/24
II - INFORMATION DES CLIENTS.....	2/24
III - ENREGISTREMENT ET DIFFUSION DES PLAINTES OU APPELS	2/24
IV - APPEL SUR LE RESULTAT D'UNE EVALUATION OU D'UNE INSPECTION.....	4/24
V - APPEL SUR UNE DECISION DE CERTIFICATION	10/24
VI - TRAITEMENT ET SUIVI DES PLAINTES	22/24
VII - SUIVI PAR LE SERVICE QUALITE	23/24
VIII - ENREGISTREMENTS	24/24

RÉFÉRENCES

ISO/CEI 17065 §7.13
 ISO/CEI 17020 § 7.5 et 7.6
 Circulaire INAO-CIRC 2010-01
 Directive INAO-DIR-CAC-6
 Chapitre XVI du Manuel Qualité
 Processus N°PR06 Management de la Qualité

DIFFUSION

Simple consultation : Toute personne.

Diffusion contrôlée : Directeur, Directrice Adjointe, Responsable des Ressources Humaines, Responsable Qualité, Responsables de Service ou de Pôle, Responsable Technique des activités d'Inspection des SIQO, Chargés de Certification et d'Inspection, Référents Clients

Indice	DATE	EVOLUTIONS	Validation
15	01/07/2021	<i>Modification de terminologie associée à la réorganisation des services, prise en compte de la suppression du CC Produits Forestiers et Bois</i>	Le Directeur : François LUQUET
16	31/07/2022	<i>Prise en compte des certifications GLOBALGAP Chain Of Custody (CoC) et QUALIMAT Transport</i>	
17	30/09/2022	<i>Suppression du délai maximum accordé pour assurer la circulation des éléments documentés aux parties intéressées (non efficace)</i>	
18	10/08/2023	<i>Refonte du §4.2 Appel sur le résultat d'un contrôle produit en SIQO hors AB</i>	
19	01/12/2023	<i>Nouvelle refonte des §4.1 et §4.2</i>	

PROCESSUS DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Réf : PR06/P025-19 Mise en application le 01/12/2023
PRISE EN COMPTE ET SUIVI DES PLAINTES ET APPELS	Page 2/24

I - OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

La présente procédure a pour objet de décrire les modalités de prise en compte des appels aux résultats des prestations de QUALISUD ou à ses décisions, ainsi que d'une manière générale, toute plainte sur ses pratiques ou son fonctionnement.

En particulier la procédure précise :

- ✓ les modalités d'information des clients sur la prise en compte des plaintes ou appels,
- ✓ les modalités d'enregistrement des plaintes ou appels,
- ✓ les modalités d'examen des plaintes ou appels et de prise de décision quant aux suites à donner,
- ✓ les modalités d'analyse des causes des plaintes et appels ainsi que des modalités de mise en œuvre des actions appropriées pour éviter leur répétition,
- ✓ les modalités de réponse aux plaignants en fin de processus de traitement.

II - INFORMATION DES CLIENTS

Les clients sont informés de la prise en compte des plaintes et appels dans :

- ✓ les conditions générales d'information remises aux clients,
- ✓ les conventions de certification, d'inspection,
- ✓ les rapports d'évaluation/inspection et/ou les fiches de non-conformités/manquements, remis aux opérateurs évalués ou inspectés,
- ✓ les courriers de prise de décision en certification,
- ✓ les courriers de notification de manquement en inspection.

Chaque dispositif de certification ou d'inspection peut préciser des délais (prise en compte des plaintes ou appels, délais de traitement...) et autres modalités qui sont communiquées au client.

III - ENREGISTREMENT ET DIFFUSION DES PLAINTES OU APPELS

Toute plainte ou appel réceptionné par QUALISUD et quel que soit son destinataire, est transmis au service Qualité dans les plus brefs délais en utilisant la boîte email dédiée (qualite@qualisud.fr). Seuls les plaintes et appels transmis par courrier, fax, mail ou tout autre document, datés et signés par les requérants seront pris en compte.

Tout nouvel élément relatif à l'appel / à la plainte reçu par QUALISUD doit être immédiatement transmis au service Qualité via la boîte qualite@qualisud.fr. Ainsi le contenu des enregistrements associés au processus de prise en compte et de suivi des appels et plaintes (voir § suivants) pourront être mis à jour. En particulier, aucune demande de retrait d'un appel ou d'une plainte ne saurait être instruite par une personne du service concerné ou par le référent client concerné.

PROCESSUS DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Réf : PR06/P025-19 Mise en application le 01/12/2023
PRISE EN COMPTE ET SUIVI DES PLAINTES ET APPELS	Page 3/24

3.1) Enregistrement

La plainte ou l'appel est enregistré par le service Qualité dans le « Registre de suivi des plaintes-appels » (réf. PR06/P025/1), excepté pour les contrôles produits pour lesquels les appels sur le résultat analytique ou organoleptique sont enregistrés dans le « Registre de suivi des appels produits simples » (réf. PR06/P025/3). Modalités précisées dans le paragraphe 4.2 de la présente procédure.

3.2) 1^{ère} information du plaignant/requérant

Sauf autre disposition prévue dans le dispositif de certification ou d'inspection dans les 10 jours ouvrés maximum après réception de la plainte ou l'appel, le service Qualité adresse un courrier d'accusé de réception de l'appel ou de la plainte au plaignant/requérant, indiquant que sa demande a été réceptionnée, prise en compte et que celle-ci va être examinée.

Lorsque le plaignant/requérant n'est pas le client, une copie de ce courrier est transmise au client (ODG dans le cadre des SIQO hors AB, client option 2 en GlobalGap, détenteur du cahier des charges dans le cadre de la CCP...).

Pour chaque plainte ou appel reçu par QUALISUD, un dossier de suivi informatique est créé, dont le contenu est précisé dans le chapitre VIII de la présente procédure.

3.3) Prise en charge de l'appel/plainte

Le service Qualité étudie la plainte ou l'appel et en fonction de son contenu, identifie la(les) personne(s) en charge de la prise en compte de l'appel pour transmission du dossier :

- a) appel sur le résultat d'une évaluation ou d'une inspection : le dossier est transmis au référent client concerné ou au chargé de certification, au chargé d'inspection, au personnel administratif concerné, au responsable technique inspection : modalités précisées dans le chapitre IV de la présente procédure,
- b) appel sur une décision de certification : le dossier est transmis au chargé de certification, au référent client, au responsable de service administratif du Pôle concerné : modalités précisées dans le chapitre V de la présente procédure,
- c) plainte sur le fonctionnement de QUALISUD, le comportement d'un membre du personnel... : le dossier est transmis au **responsable qualité** avec copie aux parties intéressées de QUALISUD concernées : selon les cas le référent client, le responsable technique inspection, le responsable de service produit, le responsable de service administratif du Pôle concerné, le pilote de processus concerné (modalités précisées dans le chapitre VI de la présente procédure).

3.4) Principes généraux d'examen, de revue et de décision d'une plainte ou d'un appel

Dans tous les cas décrits dans les chapitres IV à VI de la présente procédure, les règles générales sur le respect de l'indépendance et de l'impartialité énoncées dans la procédure PR06/P034 « Gestion de l'impartialité » doivent être respectées. Une décision sur une plainte ou un appel, ne peut être prise ou approuvée par une ou des personnes qui ont été engagées dans les 2 ans précédant le dépôt de la plainte ou de l'appel dans les activités telles que :

- ✓ inspection ou certification à l'origine de la plainte ou de l'appel,
- ✓ fourniture au plaignant/requérant des prestations de conseil en système de management ou de conception en matière de procédés,
- ✓ emploi par le client plaignant/requérant.

De plus, si les spécificités propres à chaque activité étaient plus restrictives que les généralités exposées ci-dessus, QUALISUD prendrait celles-ci en compte.

Enfin, dans le cas où un appel a été jugé recevable par QUALISUD, le requérant, à sa demande, pourra être entendu en préalable à la prise de décision.

Le requérant est dans tous les cas informé par courrier de la décision rendue ainsi que des motivations qui ont permis de statuer sur sa demande d'appel selon les modalités décrites dans les chapitres suivants.

IV - APPEL SUR LE RESULTAT D'UNE EVALUATION OU D'UNE INSPECTION

- ✓ Un appel peut être déposé à l'encontre du résultat d'une évaluation que ce soit dans le cadre d'une certification ou bien d'une inspection. Il peut avoir concerné le contrôle d'un opérateur ou bien le contrôle d'un produit.
- ✓ Lorsque des modalités particulières de traitement d'un appel sur le résultat d'une évaluation ou d'une inspection sont précisées pour un dispositif concerné, celles-ci seront respectées par QUALISUD.
- ✓ En particulier, le contenu de la circulaire INAO-CIRC 2010-01 doit être respecté en cas d'appel à l'encontre du résultat d'une inspection d'une Appellation d'Origine ou d'une IGP.

4.1) Cas général (excepté pour le contrôle produit en SIQO hors AB)

- a) Le service qualité identifie la(les) personne(s) en charge de la prise en compte de l'appel : le référent client concerné, le chargé de certification ou le chargé d'inspection, selon les cas.
- b) La personne ou les personnes en charge de la prise en compte de l'appel :
 - vérifie(nt) si l'appel est fondé,
 - examine(nt) celui-ci et évalue(nt) la responsabilité de QUALISUD,
 - peu(vent) si nécessaire, consulter le référent client concerné et/ou l'agent qui a réalisé l'évaluation / l'inspection faisant l'objet de l'appel pour connaître son avis,
 - consigne(nt) les résultats de l'étude de l'appel sur l'enregistrement « Fiche d'examen des appels » (réf. PR06/P025/2).

PROCESSUS DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Réf : PR06/P025-19 Mise en application le 01/12/2023
PRISE EN COMPTE ET SUIVI DES PLAINTES ET APPELS	Page 5/24

- c) Le service qualité décide des suites à donner selon les différents cas cités ci-après (cf. schéma 1) :

Cas n°1 : Soit l'agent ou le sous-traitant de QUALISUD qui a réalisé le contrôle / l'inspection a visiblement commis une erreur au cours de son contrôle : la décision est prise par le chargé de certification ou d'inspection qui annule le résultat de l'évaluation / de l'inspection de façon totale ou partielle, avec programmation ou non d'une nouvelle évaluation / inspection.

Cas n°2 : Soit aucune erreur n'a été commise par un agent ou par un sous-traitant de QUALISUD : la décision est prise par le(a) Responsable du Service Contrôle de QUALISUD ou par une personne désignée par celui-ci (ou celle-ci).

- d) Le résultat de l'examen et des suites données à l'appel sont enregistrés sur la « Fiche d'examen des appels » (réf. PR06/P025/2) par la personne en charge de la réalisation de l'examen.
- e) La décision est notifiée au requérant par courrier. Le courrier est rédigé et signé par la personne qui a pris la décision. En cas de délégation par le(a) Responsable du Service Contrôle, le projet de courrier est présenté à celui-ci (ou celle-ci) avant envoi.
- f) Lorsque le requérant n'est pas le client, une copie de ce courrier est transmise au client (ODG dans le cadre des SIQO hors AB, client option 2 en GlobalGap, détenteur du cahier des charges dans le cadre de la CCP...).
- g) Une copie de ce courrier est transmise à toutes les parties intéressées de QUALISUD, selon les cas :
- ✓ au service certification ou inspection concerné pour mise à jour du traitement des manquements au niveau de la base de données des contrôles 4D,
 - ✓ au service qualité pour mise à jour du « Registre de suivi des plaintes-appels PR06/P025/1 » et archivage du dossier d'appel clôturé,
 - ✓ au référent client, au responsable technique inspection concerné pour information.



PROCESSUS DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Réf : PR06/P025-19 Mise en application le 01/12/2023
PRISE EN COMPTE ET SUIVI DES PLAINTES ET APPELS	Page 6/24

SCHEMA 1 : Modalités de suivi d'appel sur le résultat d'une évaluation/d'une inspection :

Dispositif concerné	Personne(s) en charge de la prise en compte de l'appel pour avis	Personne ou groupe de personnes en charge de la prise de décision en regard de l'appel	
		1 ^{er} appel	2 ^{ème} appel
Certification de conformité de produits (CCP)	Référént client et/ou chargé de certification/inspection (selon les cas)	<u>Cas 1</u> : Chargé de certification ou d'inspection qui n'a pas réalisé l'évaluation/inspection <u>Cas 2</u> : Responsable du Service Contrôle	<u>Cas 1</u> : Directeur ou Directrice Adjointe <u>Cas 2</u> : Directeur ou Directrice Adjointe
Certification/Inspection de produits agricoles et alimentaires sous SIQO (hors mention AB)			
Certification dans le domaine du mode de production biologique			
Certification selon les dispositifs GLOBALGAP : référentiels GLOBALGAP IFA, GLOBALGAP CoC, GRASP et du Module complémentaire GLOBALGAP-AH-DLL GROW	Référént client et/ou chargé de certification (selon les cas)	<u>Cas 1</u> : Chargé de certification qui n'a pas réalisé l'évaluation <u>Cas 2</u> : Responsable du Service Contrôle	<u>Cas 1</u> : Directeur ou Directrice Adjointe <u>Cas 2</u> : Directeur ou Directrice Adjointe
Certification des prestations d'entreprise de mise en vente, vente, distribution à titre gratuit, d'application et de conseil à l'utilisation des produits phytopharmaceutiques	Référént client et/ou chargé de certification (selon les cas)	<u>Cas 1</u> : Chargé de certification qui n'a pas réalisé l'évaluation <u>Cas 2</u> : Responsable du Service Contrôle	<u>Cas 1</u> : Directeur ou Directrice Adjointe <u>Cas 2</u> : Directeur ou Directrice Adjointe

PROCESSUS DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Réf : PR06/P025-19 Mise en application le 01/12/2023
PRISE EN COMPTE ET SUIVI DES PLAINTES ET APPELS	Page 7/24

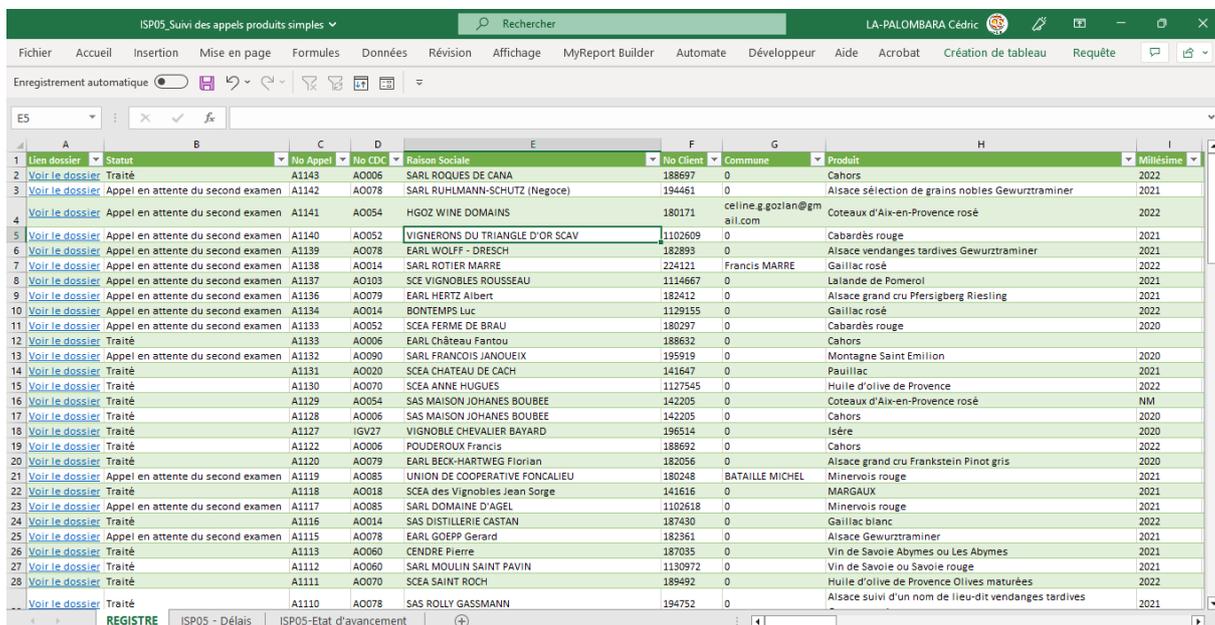
Dispositif concerné	Personne(s) en charge de la prise en compte de l'appel pour avis	Personne ou groupe de personnes en charge de la prise de décision en regard de l'appel	
		1 ^{er} appel	2 ^{ème} appel
Certification de la chaîne de contrôle et marquage de produits forestiers et à base de bois selon le règlement PEFC	Référént client et/ou chargé de certification (selon les cas)	<u>Cas 1</u> : Chargé de certification qui n'a pas réalisé l'évaluation <u>Cas 2</u> : Responsable du Service Contrôle	<u>Cas 1</u> : Directeur ou Directrice Adjointe <u>Cas 2</u> : Directeur ou Directrice Adjointe
Evaluation de la conformité CE selon le RPC (produits structuraux en bois massif à section rectangulaire)			
Certification selon le référentiel Bois des Alpes			
Certification selon le référentiel Bois des Territoires du Massif Central (BTMC)			
Certification selon les référentiels détenus par OQUALIM : Référentiel de Certification Nutrition Animale (RCNA) Socle Technique Nourri sans OGM (STNO) Socle Technique Nutrition Equine (STNE) Certification des fournisseurs de matières premières à destination des fabricants d'aliments pour animaux (RCF)	Référént client et/ou chargé de certification (selon les cas)	<u>Cas 1</u> : Chargé de certification qui n'a pas réalisé l'évaluation <u>Cas 2</u> : Responsable du Service Contrôle	<u>Cas 1</u> : Directeur ou Directrice Adjointe <u>Cas 2</u> : Directeur ou Directrice Adjointe
Certification selon le référentiel QUALIMAT Transport	Référént client et/ou chargé de certification (selon les cas)	<u>Cas 1</u> : Chargé de certification qui n'a pas réalisé l'évaluation <u>Cas 2</u> : Responsable du Service Contrôle	<u>Cas 1</u> : Directeur ou Directrice Adjointe <u>Cas 2</u> : Directeur ou Directrice Adjointe
Certification Environnementale des Exploitations Agricoles (CEEA-HVE)	Référént client et/ou chargé de certification (selon les cas)	<u>Cas 1</u> : Chargé de certification qui n'a pas réalisé l'évaluation <u>Cas 2</u> : Responsable du Service Contrôle	<u>Cas 1</u> : Directeur ou Directrice Adjointe <u>Cas 2</u> : Directeur ou Directrice Adjointe

4.2) Cas particulier d'un appel sur le résultat d'un contrôle produit en SIQO hors AB

Les résultats d'un contrôle produit en SIQO hors AB (contrôle de type analytique ou bien examen organoleptique), qui nécessitent une réaction rapide de la part de QUALISUD et vu les usages, font l'objet d'un traitement particulier, dit de procédure simplifiée, qui ne passe pas par la phase préalable d'enregistrement et de diffusion des plaintes et appels décrite au §3 de la présente procédure.

La personne en charge de la réception de l'appel sur le résultat d'un contrôle produit (assistant(e), chargé(e) de certification ou d'inspection, référent(e) client...) prend en compte celui-ci et transmet le dossier au Service Programmation des Contrôles :

- a) Tous les éléments relatifs à la prise en compte et au suivi d'un appel simple sur le résultat d'un contrôle produit sont consignés dans un dossier de suivi d'appel identifié par un numéro unique d'appel (*demande du requérant, courrier de réponse de QUALISUD etc.*). Le suivi des appels produits simples est enregistré dans le fichier Excel « Suivi CEO » par la personne en charge de ce suivi. Un état détaillé avec le lien vers le dossier d'appel est disponible en consultation dans le fichier « ISP05_Suivi des appels produits simples » disponible dans O:\Contrôle\09 - SERVICE DE PROGRAMMATION DES CONTROLES\Indicateurs du service\ISP05_Suivi des appels produits simples.xlsm



	A	B	C	D	E	F	G	H	I
	Lien dossier	Statut	No Appel	No CDC	Raison Sociale	No Client	Commune	Produit	Millésime
1	Voir le dossier	Traité	A1143	A0006	SARL ROQUES DE CANA	188697	0	Cahors	2022
2	Voir le dossier	Traité	A1142	A0078	SARL RUHMANN-SCHUTZ (Negoce)	194461	0	Alsace sélection de grains nobles Gewurztraminer	2021
3	Voir le dossier	Appel en attente du second examen	A1141	A0054	HGOZ WINE DOMAINS	180171	ceiline.gozian@gmail.com	Coteaux d'Aix-en-Provence rosé	2022
4	Voir le dossier	Appel en attente du second examen	A1140	A0052	VIGNERONS DU TRIANGLE D'OR SCAV	1102609	0	Cabardès rouge	2021
5	Voir le dossier	Appel en attente du second examen	A1139	A0078	EARL WOLFF - DRESCH	182899	0	Alsace vendanges tardives Gewurztraminer	2021
6	Voir le dossier	Appel en attente du second examen	A1138	A0014	SARL ROTIER MARRE	224121	Francis MARRE	Gaillac rosé	2022
7	Voir le dossier	Appel en attente du second examen	A1137	A0103	SCE VIGNOBLES ROUSSEAU	1114667	0	Lalande de Pomerol	2021
8	Voir le dossier	Appel en attente du second examen	A1136	A0079	EARL HERTZ Albert	182412	0	Alsace grand cru Pfersigberg Riesling	2021
9	Voir le dossier	Appel en attente du second examen	A1134	A0014	BONTEMPS Luc	1129155	0	Gaillac rosé	2022
10	Voir le dossier	Appel en attente du second examen	A1133	A0052	SCEA FERME DE BRAU	180297	0	Cabardès rouge	2020
11	Voir le dossier	Traité	A1133	A0006	EARL Château Fantou	188632	0	Cahors	2020
12	Voir le dossier	Appel en attente du second examen	A1132	A0090	SARL FRANCOIS JANOUËX	195919	0	Montagne Saint Emilion	2020
13	Voir le dossier	Traité	A1131	A0020	SCEA CHATEAU DE CACH	141647	0	Paulliac	2021
14	Voir le dossier	Traité	A1130	A0070	SCEA ANNE HUGUES	1127545	0	Huille d'olive de Provence	2022
15	Voir le dossier	Traité	A1129	A0054	SAS MAISON JOHANES BOUBEE	142205	0	Coteaux d'Aix-en-Provence rosé	NM
16	Voir le dossier	Traité	A1128	A0006	SAS MAISON JOHANES BOUBEE	142205	0	Cahors	2020
17	Voir le dossier	Traité	A1127	IGV27	VIGNOBLE CHEVALIER BAYARD	196514	0	Isère	2020
18	Voir le dossier	Traité	A1122	A0006	POUDEROUX Francis	188692	0	Cahors	2022
19	Voir le dossier	Traité	A1120	A0079	EARL BECK-HARTWEG Florian	182056	0	Alsace grand cru Frankstein Pinot gris	2020
20	Voir le dossier	Appel en attente du second examen	A1119	A0085	UNION DE COOPERATIVE FONCALIEU	180248	BATAILLE MICHEL	Minervois rouge	2021
21	Voir le dossier	Traité	A1118	A0018	SCEA des Vignobles Jean Sorge	141616	0	MARGAUX	2021
22	Voir le dossier	Appel en attente du second examen	A1117	A0085	SARL DOMAINE D'AGEL	1102618	0	Minervois rouge	2021
23	Voir le dossier	Traité	A1116	A0014	SAS DISTILLERIE CASTAN	187490	0	Gaillac blanc	2022
24	Voir le dossier	Appel en attente du second examen	A1115	A0078	EARL GOEPP Gerard	182361	0	Alsace Gewurztraminer	2021
25	Voir le dossier	Traité	A1113	A0060	CENDRE Pierre	187035	0	Vin de Savoie Abymes ou Les Abymes	2021
26	Voir le dossier	Traité	A1112	A0060	SARL MOULIN SAINT PAVIN	1130972	0	Vin de Savoie ou Savoie rouge	2021
27	Voir le dossier	Traité	A1111	A0070	SCEA SAINT ROCH	189492	0	Huille d'olive de Provence Olives mûrées	2022
28	Voir le dossier	Traité	A1110	A0078	SAS ROLLY GASSMANN	194752	0	Alsace suivi d'un nom de lieu-dit vendanges tardives	2021

- b) Le Service Programmation des Contrôles examine le contenu du dossier et fait un rapprochement avec le résultat du contrôle produit. Le cas échéant, il consulte la personne qui a organisé le contrôle produit (animateur de la commission d'examen organoleptique, responsable des sous-traitants laboratoires, ...).

PROCESSUS DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Réf : PR06/P025-19 Mise en application le 01/12/2023
PRISE EN COMPTE ET SUIVI DES PLAINTES ET APPELS	Page 9/24

Il vérifie notamment :

- que le délai entre la demande et le jour de la notification du contrôle est conforme au texte réglementaire de l'INAO en vigueur ;
 - que la demande est bien une demande de second examen organoleptique ou analytique, sur l'échantillon témoin scellé du 1^{er} prélèvement stocké par QUALISUD ou chez l'opérateur ;
 - *NB : Les cas de contestation des conditions de prélèvement, de manutention et de stockage ou une simple demande d'un nouveau prélèvement sont exclus de cette procédure simplifiée. Ces demandes sont à transmettre au Service Qualité.*
 - que le contrôle en question n'a pas déjà été traité en certification ni transmis à l'INAO si dossier traité en Inspection.
- c) Si le Service Programmation des Contrôles ne détecte aucune raison qui pourrait contredire la demande de l'opérateur, il prépare un courrier d'acceptation de l'appel, signé par une personne désignée dans la documentation du service, Ce courrier est envoyé à l'opérateur et lui annonce la programmation d'un nouveau contrôle produit. Le Service Programmation des Contrôles informe le Service Administratif du Pôle SIQO hors AB et Démarches Collectives du traitement de l'appel à son niveau, afin que soient évitées la sollicitation du processus certification ou bien l'envoi du dossier à l'INAO si l'appel concerne un produit traité en Inspection.
- Le Service Programmation des Contrôles planifie la réalisation de ce nouveau contrôle produit dans la plate-forme INNOV (si utilisation de ce support pour le produit considéré) ainsi que dans la base de données des contrôles 4D.
- Dans le cas de l'acceptation de l'appel, la partie du résultat du premier contrôle produit qui est contestée ne sera pas prise en compte.
- d) Lorsqu'un nouveau contrôle produit est planifié, conformément à la directive INAO-DIR-CAC-6, ce nouveau contrôle produit devra être réalisé sur un échantillon prélevé lors de la première expertise, à savoir l'échantillon « témoin » et ce, pour les produits non périssables à court terme. En cas de demande d'un nouveau prélèvement par l'opérateur, l'appel sera traité selon les modalités décrites dans le chapitre V, ci-après si une décision a été prise ou alors selon les modalités décrites dans le chapitre IV-1 précédent.
- e) Si lors du 2^{ème} contrôle produit un manquement est délivré, le résultat du contrôle ainsi que l'ensemble du dossier sont transmis au Service Administratif du Pôle SIQO hors AB et Démarches Collectives pour prise en compte et traitement, dans le respect des exigences de la procédure de « Traitement des manquements et des non-conformités » en certification (réf. CA/P401) ou de l'instruction « Traitement des manquements en Inspection – Transmission des manquements à l'INAO » (réf. IA/I025/1).

Aucune autre forme d'appel sur le résultat d'une nouvelle expertise (2nd contrôle produit) n'est possible au sein de QUALISUD.

PROCESSUS DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Réf : PR06/P025-19 Mise en application le 01/12/2023
PRISE EN COMPTE ET SUIVI DES PLAINTES ET APPELS	Page 10/24

Cas particulier :

Les demandes qui correspondent à une simple proposition d'actions correctrices / actions correctives qui sont fournies par l'opérateur sont alors à considérer par le Service Programmation des Contrôles comme des éléments nouveaux dits de « contextualisation ». Ces informations devront être ensuite transmises au Service Administratif du Pôle SIQO hors AB et Démarches Collectives pour traitement et suivi.

V - APPEL SUR UNE DECISION DE CERTIFICATION

Afin de répondre aux exigences de la norme ISO/CEI 17065 et de sa Politique Qualité, QUALISUD s'engage à ce que tout appel qui porterait sur une de ses décisions de certification soit examiné.

Dans le respect des règles de délégation précisées dans le Règlement Intérieur de QUALISUD, une nouvelle décision pourra être prise par une personne (Directeur) ou bien par une instance de QUALISUD (Comité de Certification compétent ou bien en dernier lieu, Commission d'Appel).

Le requérant pourra, à sa demande, être entendu par la personne ou l'instance chargée de statuer, à savoir confirmer ou infirmer la décision initiale.

Les appels sur une décision de certification seront examinés selon les modalités précisées ci-dessous, en tenant compte des exigences éventuellement précisées pour le programme de certification concerné (sous accréditation ou non sous accréditation).

- a) Le service Qualité identifie la(les) personne(s) en charge de l'examen du dossier d'appel : référent client, chargé de certification concerné, personne chargée de la revue pour avis désignée par le Directeur pour l'activité concernée.
- b) Le référent client et/ou le chargé de certification :
 - ✓ vérifie(nt) si l'appel est fondé,
 - ✓ examine(nt) celui-ci et évalue(nt) la responsabilité de QUALISUD,
 - ✓ consulte(nt) si nécessaire, l'agent qui a réalisé l'évaluation qui est à l'origine de la décision qui fait l'objet de l'appel,
 - ✓ consigne(nt) son/leur point de vue, détaillent les éléments contextuels du dossier sur l'enregistrement « Fiche d'examen des appels » (réf. PR06/P025/2).
- c) La personne en charge de la revue du dossier d'appel est désignée par le Directeur (cf. PR06/P025/L01) et formule un avis. **Cette personne ne sera pas intervenue précédemment dans l'évaluation ni dans la décision faisant l'objet de l'appel.**

La revue portera sur :

- ✓ les éléments ayant conduit à la décision initiale,
- ✓ les éléments complémentaires transmis par le requérant,
- ✓ les observations du référent client et du chargé de certification (cf. *paragraphe précédent*)
- ✓ toute information nécessaire pour que l'appel aboutisse à une décision.

A l'issue de cette revue, la personne donne son avis sur la décision à prendre. Cet avis est enregistré sur la « Fiche d'examen des appels » (réf. PR06/P025/2).

PROCESSUS DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Réf : PR06/P025-19 Mise en application le 01/12/2023
PRISE EN COMPTE ET SUIVI DES PLAINTES ET APPELS	Page 11/24

d) Prise de décision :

Dans le respect des règles de délégation prévues au niveau des différents Règlements Intérieurs de QUALISUD, la demande d'appel ainsi que l'avis de la personne ayant réalisé la revue du dossier d'appel, sont présentés pour prise de décision à la personne ou l'instance désignée ci-dessous et selon les modalités décrites dans le tableau des responsabilités (cf. schéma 2 pages suivantes)

Selon les situations rencontrées 4 cas de figure peuvent être observés :

Cas n°1 : S'il s'avère que QUALISUD a correctement appliqué son processus de certification et que le cas à traiter ne présente pas de complexité particulière, la revue et la prise de décision, par délégation du Directeur, pourront être réalisées par un chargé de certification compétent.

Cas n°2 : S'il s'avère que QUALISUD a correctement appliqué son processus de certification mais que le cas à traiter est complexe, alors la revue sera réalisée par un chargé de certification compétent. Selon les activités concernées par l'appel, la décision sera prise par le Comité de Certification compétent ou par une personne compétente désignée par le Directeur (chargé de certification, agent de contrôle habilité pour le dispositif) ou par le Directeur ou la Directrice Adjointe de QUALISUD.

Cas n°3 : S'il s'avère que QUALISUD n'a pas correctement mis en œuvre son processus de certification, la revue sera réalisée par un chargé de certification compétent et la décision sera prise par une personne compétente désignée par le Directeur (chargé de certification, agent de contrôle habilité pour le dispositif) ou par le Directeur ou la Directrice Adjointe de QUALISUD.

Cas n°4 : S'il s'avère que la décision qui fait l'objet de l'appel a été prise par un Comité de Certification, alors la revue sera réalisée par un chargé de certification compétent. La décision sera prise de façon collégiale par la Commission d'Appel de Qualisud.

PROCESSUS DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Réf : PR06/P025-19 Mise en application le 01/12/2023
PRISE EN COMPTE ET SUIVI DES PLAINTES ET APPELS	Page 12/24

SCHEMA 2 : Modalités de suivi d'appel sur une décision de certification

Rappel : Cas N°1 (pas d'erreur de la part de QUALISUD et le cas à traiter est simple), **Cas N°2** (pas d'erreur de la part de QUALISUD mais le cas à traiter est complexe), **Cas N°3** (QUALISUD n'a pas correctement mis en œuvre le processus de certification), **Cas N°4** (appel sur une décision prise par un comité de certification)

Programme de certification	Personne ou groupe de personnes qui a pris la décision de certification initiale	Personne en charge de la prise en compte de l'appel	Personne en charge de la revue du dossier d'appel	Personne ou groupe de personnes en charge de la prise de décisions en regard de l'appel	
				1 ^{er} appel	2 ^{ème} appel
Certification de conformité de produits (CCP) et Certification de produits agricoles et alimentaires sous SIQO (hors mention AB)	a) Chargé de Certification du Pôle concerné b) Directeur/ Directrice Adjointe	Référent client ou chargé de certification du Pôle concerné	Cas N°1 : Chargé de certification du Pôle SIQO et démarches collectives s'il n'est pas déjà intervenu dans le processus de certification (<i>évaluation et/ou décision de certification</i>), sinon autre chargé de certification du Pôle concerné	Cas N°1 : Chargé de certification du Pôle SIQO et démarches collectives s'il n'est pas déjà intervenu dans le processus de certification (<i>évaluation et/ou décision de certification</i>), sinon autre chargé de certification du Pôle concerné	Cas N°1 a) Directeur ou Directrice Adjointe b) Comité de Certification Agroalimentaire
	a) Chargé de Certification du Pôle concerné b) Directeur/ Directrice Adjointe	Référent client ou chargé de certification du Pôle concerné	Cas N°2 : Chargé de certification du Pôle SIQO et démarches collectives s'il n'est pas déjà intervenu dans le processus de certification (<i>évaluation et/ou décision de certification</i>), sinon autre chargé de certification du Pôle concerné	Cas N°2 : Comité de Certification Agroalimentaire	Cas N°2 : Commission d'Appel (*)
	a) Chargé de Certification du Pôle concerné b) Directeur/ Directrice Adjointe	Référent client ou chargé de certification du Pôle concerné	Cas N°3 : Chargé de certification du Pôle SIQO et démarches collectives s'il n'est pas déjà intervenu dans le processus de certification (<i>évaluation et/ou décision de certification</i>), sinon autre chargé de certification du Pôle concerné	Cas N°3 : a) Directeur ou Directrice Adjointe b) Commission d'Appel (*)	Cas N°3 : a) Commission d'Appel (*) b) Commission d'Appel (**)
	Comité de Certification Agroalimentaire	Référent client ou chargé de certification du Pôle concerné	Cas N°4 : Chargé de certification du Pôle SIQO et démarches collectives s'il n'est pas déjà intervenu dans le processus de certification (<i>évaluation et/ou décision de certification</i>), sinon autre chargé de certification du Pôle concerné	Cas N°4 : Commission d'Appel (*)	Cas N°4 : Commission d'Appel (**)

PROCESSUS DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Réf : PR06/P025-19 Mise en application le 01/12/2023
PRISE EN COMPTE ET SUIVI DES PLAINTES ET APPELS	Page 13/24

Rappel : Cas N°1 (pas d'erreur de la part de QUALISUD et le cas à traiter est simple), **Cas N°2** (pas d'erreur de la part de QUALISUD mais le cas à traiter est complexe), **Cas N°3** (QUALISUD n'a pas correctement mis en œuvre le processus de certification), **Cas N°4** (appel sur une décision prise par un comité de certification)

Programme de certification	Personne ou groupe de personnes qui a pris la décision de certification initiale	Personne en charge de la prise en compte de l'appel	Personne en charge de la revue du dossier d'appel	Personne ou groupe de personnes en charge de la prise de décisions en regard de l'appel	
				1 ^{er} appel	2 ^{ème} appel
Certification dans le domaine de la production biologique	a) Chargé de Certification AB b) Directeur/ Directrice Adjointe	Chargé de certification AB ou Responsable du Service Produit AB	Cas N°1 : Chargé de certification en AB s'il n'est pas déjà intervenu dans le processus de certification (<i>évaluation et/ou décision de certification</i>), sinon autre chargé de certification AB	Cas N°1 : Chargé de certification en AB s'il n'est pas déjà intervenu dans le processus de certification (<i>évaluation et/ou décision de certification</i>), sinon autre chargé de certification AB	Cas N°1 a) Directeur ou Directrice Adjointe b) Comité de Certification AB
	a) Chargé de Certification AB b) Directeur/ Directrice Adjointe	Chargé de certification AB ou Responsable du Service Produit AB	Cas N°2 : Chargé de certification en AB s'il n'est pas déjà intervenu dans le processus de certification (<i>évaluation et/ou décision de certification</i>), sinon autre chargé de certification AB	Cas N°2 : Comité de Certification AB	Cas N°2 : Commission d'Appel (*)
	a) Chargé de Certification AB b) Directeur/ Directrice Adjointe	Chargé de certification AB ou Responsable du Service Produit AB	Cas N°3 : Chargé de certification en AB s'il n'est pas déjà intervenu dans le processus de certification (<i>évaluation et/ou décision de certification</i>), sinon autre chargé de certification AB	Cas N°3 : a) Directeur ou Directrice Adjointe b) Commission d'Appel (*)	Cas N°3 : a) Commission d'Appel (*) b) Commission d'Appel (**)
	Comité de Certification AB	Chargé de certification AB ou Responsable du Service Produit AB	Cas N°4 : Chargé de certification en AB s'il n'est pas déjà intervenu dans le processus de certification (<i>évaluation et/ou décision de certification</i>), sinon autre chargé de certification AB	Cas N°4 : Commission d'Appel (*)	Cas N°4 : Commission d'Appel (**)

PROCESSUS DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Réf : PR06/P025-19 Mise en application le 01/12/2023
PRISE EN COMPTE ET SUIVI DES PLAINTES ET APPELS	Page 14/24

Rappel : Cas N°1 (pas d'erreur de la part de QUALISUD et le cas à traiter est simple), **Cas N°2** (pas d'erreur de la part de QUALISUD mais le cas à traiter est complexe), **Cas N°3** (QUALISUD n'a pas correctement mis en œuvre le processus de certification).

Programme de certification	Personne ou groupe de personnes qui a pris la décision de certification initiale	Personne en charge de la prise en compte de l'appel	Personne en charge de la revue du dossier d'appel	Personne ou groupe de personnes en charge de la prise de décisions en regard de l'appel	
				1 ^{er} appel	2 ^{ème} appel
Certification selon les dispositifs GLOBALGAP : référentiels GLOBALGAP IFA, GLOBALGAP CoC	Chargé de certification compétent (CCN)	Réfèrent client GGP ou chargé de certification compétent	Cas N°1 : Un chargé de certification compétent s'il n'est pas déjà intervenu dans le processus de certification (<i>évaluation et/ou décision de certification</i>), sinon autre chargé de certification compétent ou bien une personne compétente désignée par le Directeur (si CCN = auditeur)	Cas N°1 : Un chargé de certification compétent s'il n'est pas déjà intervenu dans le processus de certification, sinon autre chargé de certification compétent ou bien une personne compétente désignée par le directeur (si CCN = auditeur)	Cas N°1 : Directeur ou Directrice Adjointe
			Cas N°2 : Un chargé de certification compétent s'il n'est pas déjà intervenu dans le processus de certification (<i>évaluation et/ou décision de certification</i>), sinon autre chargé de certification compétent ou bien une personne compétente désignée par le Directeur (si CCN = auditeur)	Cas N°2 : Directeur ou Directrice Adjointe	Cas N°2 : Commission d'Appel (*)
			Cas N°3 : Un chargé de certification compétent s'il n'est pas déjà intervenu dans le processus de certification (<i>évaluation et/ou décision de certification</i>), sinon autre chargé de certification compétent ou bien une personne compétente désignée par le Directeur (si CCN = auditeur)	Cas N°3 : Directeur ou Directrice Adjointe	Cas N°3 : Commission d'Appel (*)

PROCESSUS DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Réf : PR06/P025-19 Mise en application le 01/12/2023
PRISE EN COMPTE ET SUIVI DES PLAINTES ET APPELS	Page 15/24

Rappel : Cas N°1 (pas d'erreur de la part de QUALISUD et le cas à traiter est simple), **Cas N°2** (pas d'erreur de la part de QUALISUD mais le cas à traiter est complexe), **Cas N°3** (QUALISUD n'a pas correctement mis en œuvre le processus de certification).

Programme de certification	Personne ou groupe de personnes qui a pris la décision de certification initiale	Personne en charge de la prise en compte de l'appel	Personne en charge de la revue du dossier d'appel	Personne ou groupe de personnes en charge de la prise de décisions en regard de l'appel	
				1 ^{er} appel	2 ^{ème} appel
Certification des prestations d'entreprise de mise en vente, vente, distribution à titre gratuit, d'application et de conseil à l'utilisation des produits phytopharmaceutiques	Chargé de certification compétent (CCN)	Réfèrent client ou chargé de certification compétent	Cas N°1 : Un chargé de certification compétent s'il n'est pas déjà intervenu dans le processus de certification (<i>évaluation et/ou décision de certification</i>), sinon autre chargé de certification compétent ou bien une personne compétente désignée par le Directeur (si CCN = auditeur)	Cas N°1 : Un chargé de certification compétent s'il n'est pas déjà intervenu dans le processus de certification (<i>évaluation et/ou décision de certification</i>), sinon autre chargé de certification compétent ou bien une personne compétente désignée par le Directeur (si CCN = auditeur), avec possibilité de consulter le Comité d'Expert	Cas N°1 : Directeur ou Directrice Adjointe avec possibilité de consulter le Comité d'Expert
			Cas N°2 : Un chargé de certification compétent s'il n'est pas déjà intervenu dans le processus de certification (<i>évaluation et/ou décision de certification</i>), sinon autre chargé de certification compétent ou bien une personne compétente désignée par le Directeur (si CCN = auditeur)	Cas N°2 : Directeur ou Directrice Adjointe avec possibilité de consulter le Comité d'Expert	Cas N°2 : Commission d'Appel (*)
			Cas N°3 : Un chargé de certification compétent s'il n'est pas déjà intervenu dans le processus de certification (<i>évaluation et/ou décision de certification</i>), sinon autre chargé de certification compétent ou bien une personne compétente désignée par le Directeur (si CCN = auditeur)	Cas N°3 : Directeur ou Directrice Adjointe avec possibilité de consulter le Comité d'Expert	Cas N°3 : Commission d'Appel (*)

PROCESSUS DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Réf : PR06/P025-19 Mise en application le 01/12/2023
PRISE EN COMPTE ET SUIVI DES PLAINTES ET APPELS	Page 16/24

Rappel : Cas N°1 (pas d'erreur de la part de QUALISUD et le cas à traiter est simple), **Cas N°2** (pas d'erreur de la part de QUALISUD mais le cas à traiter est complexe), **Cas N°3** (QUALISUD n'a pas correctement mis en œuvre le processus de certification)

Programme de certification	Personne ou groupe de personnes qui a pris la décision de certification initiale	Personne en charge de la prise en compte de l'appel	Personne en charge de la revue du dossier d'appel	Personne ou groupe de personnes en charge de la prise de décisions en regard de l'appel	
				1 ^{er} appel	2 ^{ème} appel
Certification de la chaîne de contrôle et marquage de produits forestiers et à base de bois selon le règlement PEFC CoC ou Evaluation de la conformité CE selon le RPC (produits structuraux en bois massif à section rectangulaire) ou Certification selon le référentiel Bois des Alpes (BDA) ou Bois des Territoires du Massif Central (BTMC)	Chargé de certification compétent (CCN)	Réfèrent client ou chargé de certification compétent	Cas N°1 : Un chargé de certification compétent s'il n'est pas déjà intervenu dans le processus de certification (<i>évaluation et/ou décision de certification</i>), sinon autre chargé de certification compétent ou bien une personne compétente désignée par le Directeur (si CCN = auditeur)	Cas N°1 : Un chargé de certification compétent s'il n'est pas déjà intervenu dans le processus de certification (<i>évaluation et/ou décision de certification</i>), sinon autre chargé de certification compétent ou bien une personne compétente désignée par le Directeur (si CCN = auditeur), avec possibilité de consulter le Comité d'Expert	Cas N°1 : Directeur ou Directrice Adjointe avec possibilité de consulter le Comité d'Expert
			Cas N°2: Un chargé de certification compétent s'il n'est pas déjà intervenu dans le processus de certification (<i>évaluation et/ou décision de certification</i>), sinon autre chargé de certification compétent ou bien une personne compétente désignée par le Directeur (si CCN = auditeur)	Cas N°2 : Directeur ou Directrice Adjointe avec possibilité de consulter le Comité d'Expert	Cas N°2 : Commission d'Appel (*)
			Cas N°3: Un chargé de certification compétent s'il n'est pas déjà intervenu dans le processus de certification (<i>évaluation et/ou décision de certification</i>), sinon autre chargé de certification compétent ou bien une personne compétente désignée par le Directeur (si CCN = auditeur)	Cas N°3 : Directeur ou Directrice Adjointe avec possibilité de consulter le Comité d'Expert	Cas N°3 : Commission d'Appel (*)

PROCESSUS DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Réf : PR06/P025-19 Mise en application le 01/12/2023
PRISE EN COMPTE ET SUIVI DES PLAINTES ET APPELS	Page 17/24

Rappel : Cas N°1 (pas d'erreur de la part de QUALISUD et le cas à traiter est simple), **Cas N°2** (pas d'erreur de la part de QUALISUD mais le cas à traiter est complexe), **Cas N°3** (QUALISUD n'a pas correctement mis en œuvre le processus de certification).

Programme de certification	Personne ou groupe de personnes qui a pris la décision de certification initiale	Personne en charge de la prise en compte de l'appel	Personne en charge de la revue du dossier d'appel	Personne ou groupe de personnes en charge de la prise de décisions en regard de l'appel	
				1 ^{er} appel	2 ^{ème} appel
Certification du référentiel de Nutrition Animale (RCNA) ou Certification des fournisseurs de matières lères à destination des fabricants d'aliments du bétail (RCF) ou Socle Technique Nourri sans OGM (STNO) ou Socle Technique Nutrition Equine (STNE)	Chargé de certification compétent (CCN)	Réfèrent client ou chargé de certification compétent	Cas N°1 : Un chargé de certification compétent s'il n'est pas déjà intervenu dans le processus de certification (<i>évaluation et/ou décision de certification</i>), sinon autre chargé de certification compétent ou bien une personne compétente désignée par le Directeur (si CCN = auditeur)	Cas N°1 : Un chargé de certification compétent s'il n'est pas déjà intervenu dans le processus de certification, sinon autre chargé de certification compétent ou bien une personne compétente désignée par le Directeur (si CCN = auditeur)	Cas N°1 : Directeur ou Directrice Adjointe
			Cas N°2 : Un chargé de certification compétent s'il n'est pas déjà intervenu dans le processus de certification (<i>évaluation et/ou décision de certification</i>), sinon autre chargé de certification compétent ou bien une personne compétente désignée par le Directeur (si CCN = auditeur)	Cas N°2 : Directeur ou Directrice Adjointe	Cas N°2 : Commission d'Appel (*)
			Cas N°3 : Un chargé de certification compétent s'il n'est pas déjà intervenu dans le processus de certification (<i>évaluation et/ou décision de certification</i>), sinon autre chargé de certification compétent ou bien une personne compétente désignée par le Directeur (si CCN = auditeur)	Cas N°3 : Directeur ou Directrice Adjointe	Cas N°3 : Commission d'Appel (*)



PROCESSUS DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Réf : PR06/P025-19 Mise en application le 01/12/2023
PRISE EN COMPTE ET SUIVI DES PLAINTES ET APPELS	Page 18/24

Rappel : Cas N°1 (pas d'erreur de la part de QUALISUD et le cas à traiter est simple), **Cas N°2** (pas d'erreur de la part de QUALISUD mais le cas à traiter est complexe), **Cas N°3** (QUALISUD n'a pas correctement mis en œuvre le processus de certification).

Programme de certification	Personne ou groupe de personnes qui a pris la décision de certification initiale	Personne en charge de la prise en compte de l'appel	Personne en charge de la revue du dossier d'appel	Personne ou groupe de personnes en charge de la prise de décisions en regard de l'appel	
				1 ^{er} appel	2 ^{ème} appel
Certification Environnementale des Exploitations Agricoles (CEEAA-HVE)	Chargé de certification compétent (CCN)	Réfèrent client ou chargé de certification compétent	Cas N°1 : Un chargé de certification compétent s'il n'est pas déjà intervenu dans le processus de certification (<i>évaluation et/ou décision de certification</i>), sinon autre chargé de certification compétent ou bien une personne compétente désignée par le Directeur (si CCN = auditeur)	Cas N°1 : Un chargé de certification compétent s'il n'est pas déjà intervenu dans le processus de certification, sinon autre chargé de certification compétent ou bien une personne compétente désignée par le Directeur (si CCN = auditeur)	Cas N°1 : Directeur ou Directrice Adjointe
			Cas N°2 : Un chargé de certification compétent s'il n'est pas déjà intervenu dans le processus de certification (<i>évaluation et/ou décision de certification</i>), sinon autre chargé de certification compétent ou bien une personne compétente désignée par le Directeur (si CCN = auditeur)	Cas N°2 : Directeur ou Directrice Adjointe	Cas N°2 : Commission d'Appel (*)
			Cas N°3 : Un chargé de certification compétent s'il n'est pas déjà intervenu dans le processus de certification (<i>évaluation et/ou décision de certification</i>), sinon autre chargé de certification compétent ou bien une personne compétente désignée par le Directeur (si CCN = auditeur)	Cas N°3 : Directeur ou Directrice Adjointe	Cas N°3 : Commission d'Appel (*)



PROCESSUS DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Réf : PR06/P025-19 Mise en application le 01/12/2023
PRISE EN COMPTE ET SUIVI DES PLAINTES ET APPELS	Page 19/24

Rappel : Cas N°1 (pas d'erreur de la part de QUALISUD et le cas à traiter est simple), **Cas N°2** (pas d'erreur de la part de QUALISUD mais le cas à traiter est complexe), **Cas N°3** (QUALISUD n'a pas correctement mis en œuvre le processus de certification).

Programme de certification	Personne ou groupe de personnes qui a pris la décision de certification initiale	Personne en charge de la prise en compte de l'appel	Personne en charge de la revue du dossier d'appel	Personne ou groupe de personnes en charge de la prise de décisions en regard de l'appel	
				1 ^{er} appel	2 ^{ème} appel
Certification selon le référentiel QUALIMAT Transport	Chargé de certification compétent (CCN)	Référént client ou chargé de certification compétent	Cas N°1 : Un chargé de certification compétent s'il n'est pas déjà intervenu dans le processus de certification (<i>évaluation et/ou décision de certification</i>), sinon autre chargé de certification compétent ou bien une personne compétente désignée par le Directeur (si CCN = auditeur)	Cas N°1 : Un chargé de certification compétent s'il n'est pas déjà intervenu dans le processus de certification, sinon autre chargé de certification compétent ou bien une personne compétente désignée par le Directeur (si CCN = auditeur)	Cas N°1 : Directeur ou Directrice Adjointe
			Cas N°2 : Un chargé de certification compétent s'il n'est pas déjà intervenu dans le processus de certification (<i>évaluation et/ou décision de certification</i>), sinon autre chargé de certification compétent ou bien une personne compétente désignée par le Directeur (si CCN = auditeur)	Cas N°2 : Directeur ou Directrice Adjointe	Cas N°2 : Commission d'Appel (*)
			Cas N°3 : Un chargé de certification compétent s'il n'est pas déjà intervenu dans le processus de certification (<i>évaluation et/ou décision de certification</i>), sinon autre chargé de certification compétent ou bien une personne compétente désignée par le Directeur (si CCN = auditeur)	Cas N°3 : Directeur ou Directrice Adjointe	Cas N°3 : Commission d'Appel (*)

- e) La personne ou le groupe de personnes en charge de la prise de décision pourra :
1. maintenir la décision de certification ayant fait l'objet de l'appel,
 2. annuler la décision,
 3. modifier la décision.
- f) La décision est notifiée au requérant par courrier (**Nota : Le projet de courrier est rédigé par la personne qui a réalisé la revue et qui a donné son avis**). Si la décision est défavorable ou grave le courrier est envoyé en recommandé avec accusé de réception. Ce courrier, selon les cas de prise de décision, est traité de la façon suivante :

Prise de décision d'appel par :	Signataire du courrier de décision
1 personne compétente désignée par le Directeur	la personne compétente, avec le Directeur en approbateur
le Directeur	le Directeur
un Comité de Certification compétent	le Directeur
La Commission d'Appel	le Directeur

Lorsque le requérant n'est pas le client, une copie de ce courrier est transmise au client (ODG dans le cadre des SIQO hors AB, client option 2 en GlobalGap, détenteur du cahier des charges dans le cadre de la CCP...), par le personnel administratif du Pôle concerné : assistante du service, secrétariat du Comité de Certification concerné, le chargé de certification qui assisté à la réunion de la Commission d'Appel, le service qualité dans les autres cas.

Une copie de ce courrier est transmise à toutes les parties intéressées de QUALISUD, selon les cas :

- ✓ au service certification concerné pour mise à jour du traitement des manquements au niveau de la base de données des contrôles 4D,
- ✓ au service qualité pour mise à jour du « Registre de suivi des plaintes-appels PR06/P025/1 » et archivage du dossier d'appel clôturé,
- ✓ au référent client, au responsable administratif du Pôle concerné..., pour information.

() Cas particuliers de l'intervention de la Commission d'Appel*

La Commission d'Appel est une assemblée collégiale qui se réunit autant que de besoin, sur convocation émise par le service Qualité de QUALISUD, par courriel.

La Commission d'Appel peut se réunir en présentiel ou bien à distance (utilisation d'outil de visioconférence et collecte des preuves de participation par émargement via outil EDUSIGN).

La Commission d'Appel est composée de **membres qui ont déclaré n'avoir aucun lien avec le requérant et ne pas être intervenus dans l'élaboration du produit**. Le service Qualité est le garant du respect de ces exigences lorsqu'il choisit les membres de la Commission qui sont appelés à siéger.

Un appel portant sur une décision de certification est examiné par la Commission sur la base d'un avis formulé par une personne ou par une instance compétente pour le dispositif (voir précédemment).

La Commission d'Appel, dans le respect des exigences énoncées ci-dessus, est composée :

- ✓ d'un des membres du Conseil d'Administration,
- ✓ d'un des membres du Comité d'Impartialité,
- ✓ d'un des membres du Comité de Certification compétent n'ayant pas participé à la décision initiale concernant le dossier examiné (cas N°4, voir tableaux ci-dessus),
- ✓ d'un membre du Comité de Direction de QUALISUD qui n'est pas déjà intervenu dans le processus de prise de décision concernant le dossier examiné (autres cas que le cas N°4, voir tableaux ci-dessus),
- ✓ d'un expert éventuel.

Dans le cas où un des participants à la Commission d'Appel déclare avoir un lien avec le requérant, le service Qualité désignera un autre membre, lequel satisfera à l'exigence d'absence de lien avec le requérant.

N.B.1 : Toute présentation d'un dossier en Commission d'Appel devra faire l'objet d'une information du Directeur et/ou de la Directrice Adjointe de QUALISUD.

g) Les décisions rendues par la Commission d'Appel sont enregistrées au niveau du « Registre dossiers présentés en Commission d'Appel » (réf. PR06/P025/5). Les différentes pièces administratives afférentes au traitement du dossier sont archivées dans le dossier d'appel. Ces opérations sont réalisées par le service Qualité.

h) Le requérant a la possibilité de faire appel de la décision rendue en 1^{ère} instance comme précisé dans le courrier de décision qui lui a été notifié. Ce deuxième appel est possible selon les modalités présentées dans le schéma 2 ci-dessus.

Cas particuliers :

Si le 1^{er} appel a été examiné par la Commission d'Appel, le dossier de 2^{ème} appel sera examiné par une nouvelle Commission d'Appel dont les membres respectent les exigences décrites au point d) ci-dessus et n'auront pas participé à une décision précédente sur ce dossier.

Un courrier de décision sera rédigé et transmis au requérant ainsi qu'aux différentes parties intéressées, selon les modalités décrites au niveau du § (f), voir ci-dessus.

Aucune autre possibilité d'appel ne pourra être intentée par un requérant lorsqu'une 2^{ème} décision d'appel aura été rendue par QUALISUD.

N.B.2/ Cas des appels sur décision de certification et sur le résultat d'un contrôle.

Lorsque l'analyse de l'appel montre que la cause de ce dernier est le contrôle (l'appel sur la décision de certification n'étant qu'une conséquence), l'appel sera traité conformément au chapitre IV :

- si le résultat de l'appel sur le contrôle conclue à une annulation de celui-ci, la décision de certification est automatiquement annulée.
- si le résultat de l'appel sur le contrôle confirme le résultat, l'appel est étudié selon les modalités définies dans le présent chapitre V.

VI - TRAITEMENT ET SUIVI DES PLAINTES

Les plaintes autres que les appels sont examinées par le service Qualité.

- a) Le service Qualité transmet au plaignant un accusé de réception de sa plainte. Lorsque le plaignant n'est pas le client, une copie de ce courrier est transmise au client (ODG dans le cadre des SIQO hors AB, client option 2 en GlobalGap, détenteur du cahier des charges dans le cadre de la CCP...).
- b) Le service Qualité analyse le bien-fondé de la plainte.
Après l'avoir enregistrée dans le « Registre de suivi des plaintes-appels » (réf. PR06/P025/1), le service Qualité transmet la plainte ainsi que la « Fiche d'examen des plaintes » (réf. PR06/P025/4) aux différentes parties intéressées de QUALISUD, selon les cas le référent client, le responsable technique inspection, le responsable de service produit, le responsable de service administratif du Pôle concerné, le pilote de processus concerné ... afin de recueillir leur avis.

PROCESSUS DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Réf : PR06/P025-19 Mise en application le 01/12/2023
PRISE EN COMPTE ET SUIVI DES PLAINTES ET APPELS	Page 23/24

1) *la plainte n'est pas fondée.*

Un courrier d'information est transmis à l'opérateur par le service Qualité qui pourra solliciter le Directeur de QUALISUD pour signature.

2) *la plainte est fondée.*

Après identification des causes à l'origine de la plainte :

- lorsque les causes de la plainte relèvent de la responsabilité d'un tiers (autre que QUALISUD), le service Qualité informera celui-ci par courrier en lui transmettant copie intégrale de tous les éléments du dossier de plainte. Lorsque le responsable de la plainte n'est pas un client au sens de la norme ISO/CEI 17065, la copie du dossier est transmise au client (ODG dans le cadre des SIQO hors AB, client option 2 en GlobalGap, détenteur du cahier des charges dans le cadre de la CCP...). Les récipiendaires du dossier de plainte seront tenus d'analyser son contenu et de déclencher les actions de suivi en conséquence. Les agents de contrôle de QUALISUD auront pour mission de vérifier la bonne prise en compte de la plainte (information donnée sur la base de données des contrôles 4D, dans le champ « commentaires » des visites) ;
- lorsque la responsabilité de QUALISUD est engagée, le service Qualité peut générer une anomalie qui sera prise en compte selon la procédure PR06/P044 « Gestion des dysfonctionnements » au sein des plans qualité de QUALISUD (Plan Qualité QUALISUD-PQQ et/ou Plan Qualité du Personnel-PQP) ;

Un courrier de réponse est rédigé par le service Qualité. Ce courrier informe le plaignant des actions qui seront engagées par QUALISUD en réponse à sa plainte.

c) Les informations relatives au traitement de la plainte sont enregistrées par le service qualité dans le dossier de plainte qui est clôturé. Le « Registre de suivi des plaintes-appels » (réf. PR06/P025/1) » est également mis à jour.

VII - SUIVI PAR LE SERVICE QUALITE

- a) Périodiquement, et au moins une fois par mois, le service Qualité étudie l'ensemble des plaintes et appels et vérifie que chaque plainte et appel a bien fait l'objet d'un suivi tel que prévu dans la présente procédure et dans le respect du dispositif prévu pour le dispositif de certification ou d'inspection concerné. Dans le cas contraire, il relance le(s) responsable(s) concerné(s).
- b) Lors de chaque Revue de Direction et de la réunion annuelle du Comité d'Impartialité de QUALISUD, le résultat de la prise en compte des plaintes et appels sera examiné afin :
- ✓ de vérifier le bon fonctionnement de la présente procédure,
 - ✓ d'identifier des attentes clients non satisfaites et exprimées par des plaintes ou réclamations.

VIII - ENREGISTREMENTS, DOCUMENTS ASSOCIES

a) Documents de référence associés à ladite procédure

- PR06/PR044 « Gestion des dysfonctionnement »
- Liste des personnes chargées de la revue des dossiers d'appel.

b) Enregistrements

La présente procédure génère les enregistrements suivants, tenus à jour et conservés par le service Qualité :

- La boîte email de QUALISUD « qualite@qualite.fr » recevant les plaintes et appels pour traitement.

- Le dossier de l'appel ou plainte est constitué de :

L'appel ou la plainte formalisé(e) par le requérant/plaignant (courrier, fax, email ou autre support).

Les pièces complémentaires transmises par le requérant/plaignant.

L'accusé de réception de l'appel ou de la plainte.

La fiche d'examen des appels PR06/P025/2.

La fiche d'examen des plaintes PR06/P025/4.

Le(s) courrier(s) de décision de QUALISUD.

- D'autre part, sont mis à jour différents registres :

Le registre de suivi des plaintes-appels PR06/P025/1.

Le registre de suivi des appels produits simples ISP05.

Le registre dossiers présentés en Commission d'Appel PR06/P025/5.

- Les plans qualité de QUALISUD (cf. PR06/P044) :

Plan Qualité de QUALISUD (PQQ)

Plan Qualité du Personnel (PQP).