

TRAITEMENT DES DYSFONCTIONNEMENTS

ACTEURS

TRAITEMENT DES PLAINTES

DOCUMENTS / SUPPORTS COMMENTAIRES

TIERS

Toute personne a la possibilité de déposer une plainte auprès de LCC Qualixpert concernant les activités de certification liées à l'organisme. La demande doit être écrite, par courrier ou mail, pour être recevable. *Toute plainte anonyme ne sera pas traitée par LCC QUALIXPERT. L'identité du plaignant et les faits reprochés pourront si nécessaire être communiqués au certifié.*

Demande du plaignant

**LCC
QUALIXPERT**

Sous 15 jours, LCC QUALIXPERT vérifie être bien en charge des certifications concernées et le cas échéant accuse réception de la demande.
- création d'un dossier individuel permettant de suivre et d'enregistrer le traitement de la plainte (F600).

Dossier plainte

**LCC
QUALIXPERT**

Sous 1 mois suivant la réception de la plainte, celle-ci est analysée par le référent technique du domaine qui permet de statuer sur la recevabilité de la plainte.

Une réponse par mail au plaignant est formulée indiquant les suites données

Le certifié concerné par la plainte est informé par courrier lui demandant de fournir des éléments relatifs à cette plainte
LCC QUALIXPERT s'assure que le personnel engagé dans le processus de traitement de la plainte est différent de celui qui a été impliqué dans la décision qui fait l'objet de la plainte.

Dossier plainte

Le rôle de LCC QUALIXPERT se limite à la vérification des compétences de ses certifiés Il ne peut se substituer ni à une procédure judiciaire ni au rôle de l'assureur du certifié. Le détail de l'analyse technique de la plainte ne pourra pas être transmise au plaignant.

**LCC
QUALIXPERT**

Le cas échéant, analyse des corrections apportées ou des actions correctives.

Dossier plainte

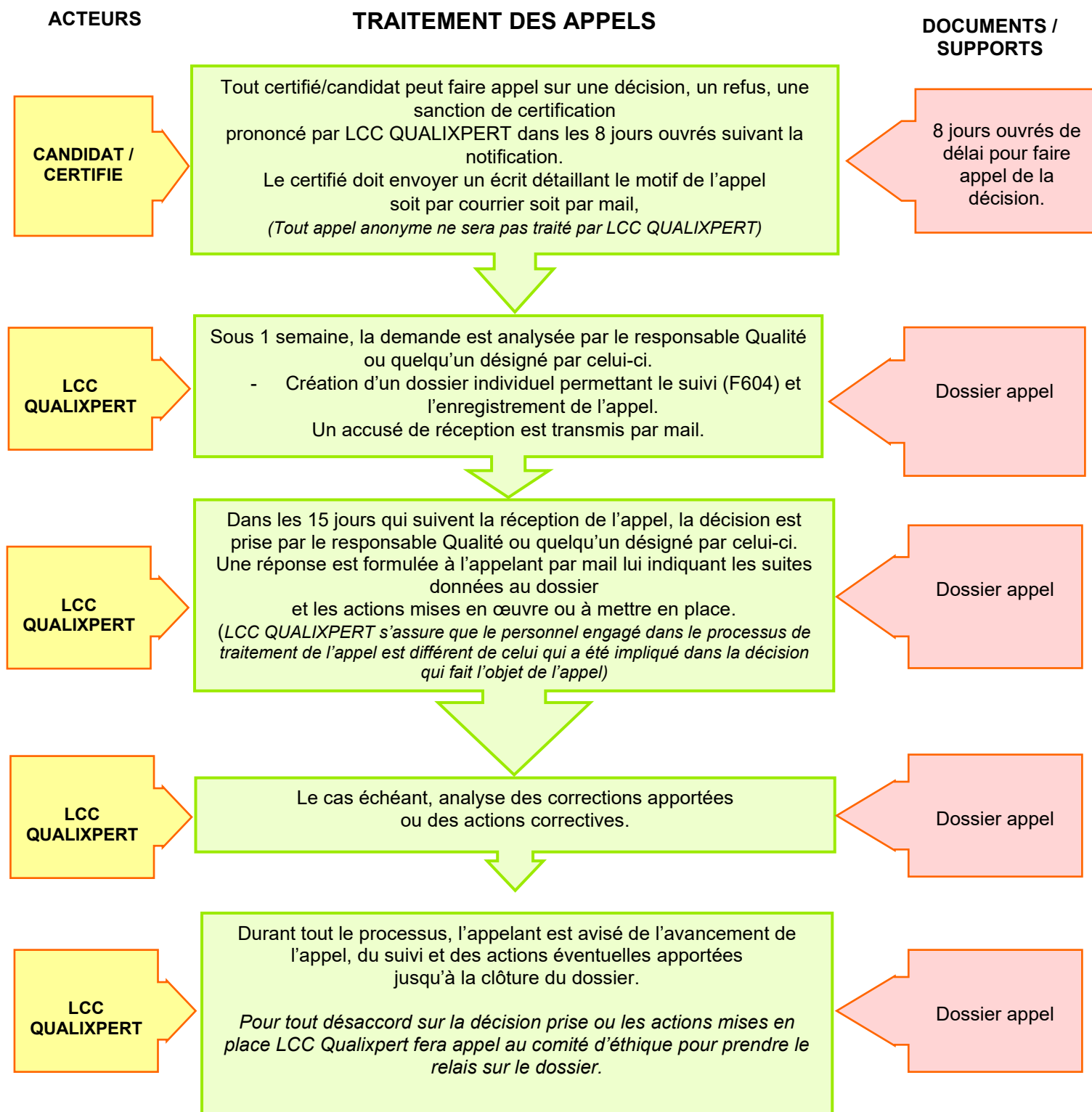
**LCC
QUALIXPERT**

Durant tout le processus, les différentes parties concernées sont informées de l'avancement de la plainte et sont avisées de la clôture du dossier.

Suivi du dossier et des actions éventuelles jusqu'à la fin du processus de traitement de la plainte.

Pour tout désaccord sur la décision prise ou les actions mises en place LCC Qualixpert fera appel au comité d'éthique.

Dossier plainte



ATTENTION

LCC QUALIXPERT se réserve la possibilité de ne pas donner suite à l'appel si non avéré ou sans fondement.
Les appels ne modifient pas l'échéance du processus
Les délais de réponse fixés ne peuvent être modifiés