



## Processus de traitement des plaintes de QAI

Les commentaires des clients et d'autres parties sont les bienvenus et sont utilisés dans le cadre de notre processus d'amélioration continue. Les appels, les plaintes et les différends portés à QAI par des clients ou d'autres parties sont soumis à une procédure documentée pour le traitement des plaintes qui comprend des enquêtes, des réponses et des mesures correctives, le cas échéant. QAI tient des registres de tous les appels, plaintes et différends et des mesures correctives relatives aux activités de certification, d'inspection et d'essai.

Dans tous les cas, le plaignant aura la possibilité de faire entendre officiellement sa plainte. Le processus est le suivant :

Dans un premier temps, les plaintes doivent être transmises au directeur de la qualité pour qu'un examinateur soit désigné afin de mener une enquête et fournir une réponse. Si le plaignant en fait la demande, il peut contester la réponse reçue de l'examineur, et la conclusion peut être transmise au président de QAI.

Si l'examineur ne peut pas être impartial à l'égard de la question en litige, des mesures doivent être prises pour assurer l'impartialité pendant le processus en attribuant l'évaluation de l'appel à une personne désignée qualifiée, en particulier si l'examineur est nommé dans le différend ou a pris des mesures qui ont contribué à l'insatisfaction du plaignant.

Si le plaignant demeure insatisfait de la réponse reçue de l'examineur, la conclusion peut être transmise par escaladation pour qu'une décision soit prise. À la fin de l'évaluation de l'appel, le client doit recevoir une explication écrite des conclusions et des motifs de la décision rendue. Le client a toujours un droit final d'appel auprès de l'organisme d'accréditation qui administre le programme en vertu duquel son produit est répertorié.

L'organisme d'accréditation approprié a le dernier mot en ce qui concerne les plaintes.

Voici la liste des adresses des divers organismes d'accréditation. QAI fournira au plaignant les renseignements appropriés sur l'organisme d'accréditation pour les services rendus sur demande.

### Testing, Inspection, and/or Product Certification Activities

International Accreditation  
Service  
3060 Saturn Street, Suite 100  
Brea, CA 92821  
United States of America

[Submit a complaint](#)

**Programs: Testing (ISO/IEC 17025). Factory Inspections (ISO/IEC 17020), Certifications with (US) indicator (ISO/IEC 17065) and Electrical Field Evaluations (FEB).**

Occupational Safety and Health Administration  
U.S. Department of Labor (OSHA NRTL Program)  
200 Constitution Ave., N.W., Room N3626  
Washington, D.C. 20210  
United States of America

[Submit a complaint](#)

**Programs: Certifications with (NRTL) indicator (ISO/IEC 17065)**

Standards Council of Canada  
55 Metcalfe Street, Suite 600  
Ottawa, Ontario K1P 6L5  
Canada

[Submit a complaint](#)

**Programs: Special Inspections (ISO/IEC 17020), Certifications with (C) indicator (ISO/IEC 17065)**

American Association of Laboratory Accreditation  
Attn: Quality Manager  
5202 Presidents Court, Suite 220  
Frederick, MD 21703  
United States of America

[Submit a complaint](#)

**Programs: EMC Testing (ISO/IEC 17025)**



**IECEE CBTL - IEC System of Conformity Assessment Schemes for Electrotechnical Equipment and Components (IECEE)**

BSI  
Kitemark Court  
Davy Avenue  
Knowlhill  
Milton Keynes MK5 8PP  
United Kingdom

[Submit a complaint](#)

**Programs: NCB for CBTL Status**

IECEE Secretariat  
c/o IEC Secretariat  
3, rue de Varembe, 4th floor  
P.O. Box 131  
CH - 1211 Geneva 20  
Switzerland

[Submit a complaint](#)

**Programs: NCB for CBTL Status**

Si vous avez besoin d'aide supplémentaire, veuillez contacter notre équipe qualité à [qa\\_team@qai.org](mailto:qa_team@qai.org) .