

PROCEDURE DE GESTION DES APPELS ET DES PLAINTES

CONTEXTE

Cette procédure décrit les règles concernant la réception, l'évaluation et le traitement des appels et des plaintes lorsque Exco Paris Ace intervient en qualité d'Organisme Tiers Indépendant (OTI) conformément à la norme ISO 17029.

Elle s'applique aux missions de vérification (DPEF et société à mission).

DEFINITIONS :

Appel : Demande adressée à l'OTI par un client afin que celui-ci reconsidère tout ou partie des conclusions de son rapport. Il constitue une voie de recours qui a pour but de faire annuler ou infirmer une opinion qui a été rendue par l'OTI dans son rapport.

Plainte : Expression d'une insatisfaction, autre qu'un appel, émise par une personne ou une organisation auprès d'un OTI, relative aux activités de cet organisme, à laquelle une réponse est attendue.

ETAPES CLES :

Les plaintes et les appels peuvent être adressées par différents canaux : courrier, mail ou appel téléphonique.

1. Enregistrement

Les plaintes et appels, quel que soit leur mode de réception sont reportés à la Direction Qualité pour création d'"une fiche de suivi des appels et des plaintes" sur laquelle les informations suivantes figurent :

- Identification du plaignant (entreprise, nom du plaignant) ;
- Date de réception de l'appel/ plainte ;
- Objet de l'appel/ plainte ;
- Description de l'appel/ plainte.

Pour tout appel, l'appelant doit spécifier, par écrit, les éléments de décision contestés et exposer les motifs de sa demande.

2. Recevabilité

Sous la responsabilité du Directeur Qualité, les étapes suivantes d'analyse et de traitement sont mises en œuvre et enregistrées :

- Collecter et vérifier les informations nécessaires permettant de statuer sur le fait que la réclamation ou l'appel est fondé ou pas ;

• Vérifier que cette plainte/appeal est liée aux activités du cabinet notamment celles de vérification dont l'organisme a la responsabilité.

Si nécessaire, le Directeur qualité contacte par téléphone le client afin de clarifier les raisons de l'appel afin d'acter de la recevabilité de la plainte ou de l'appel.

Si recevable, le Directeur Qualité est chargé de :

- Définir et mettre en œuvre des actions permettant de traiter la plainte ou l'appel de façon non-discriminatoire ;
- Répondre au plaignant.

3. Examen & décision

La décision à signifier au plaignant est prise, examinée et approuvée par le Comité de direction de l'OTI.

Cette décision ne doit donner lieu à aucune action discriminatoire (non-objectivité dans le traitement de l'appel, clientélisme dans le traitement de l'appel du client) envers le plaignant.

Le Comité de direction détermine les actions correctives ou curatives à mettre en œuvre si nécessaire.

4. Informations au client

Sur décision du Comité de direction, le Directeur Qualité procède aux étapes complémentaires suivantes :

- Informer le plaignant de l'avancement de l'analyse et/ou du traitement et des résultats ;
- Informer le plaignant de la fin du traitement.

La décision liée aux résultats de l'examen de la demande est transmise au client dans un délai de 15 jours à compter de la réception de l'appel et de 1 semaine pour une plainte.

MESURES :

Le Directeur Qualité vérifie que les plaintes et appels sont correctement enregistrés et traités.

En cas de cumul de fonctions, par exemple lorsque le Directeur Qualité est également le vérificateur, les tâches lui incombant sont réalisées par un autre membre de l'OTI, non-impliqué dans la réalisation de la prestation.

Le suivi et l'analyse des plaintes et des appels font partie de nos indicateurs de suivi permettant d'améliorer continuellement la qualité de nos prestations.

Toute plainte ou l'appel mettant en évidence une non-conformité fait l'objet d'un suivi spécifique conformément à notre procédure de gestion des non-conformités.

AUTRES INFORMATIONS :

Cette procédure est mise à disposition de toute partie intéressée qui en ferait la demande.

Les éléments du dossier, afférents à un appel et/ou à une plainte, avec l'ensemble des preuves sont conservés selon les règles définies dans notre procédure d'archivage.

LOGIGRAMME :

MA-02 LOGIGRAMME - SUIVI ET GESTION DES APPELS ET DES PLAINTES		
Qui ?	Quoi ?	Comment ?
<p>* Tout membre de l'OTI</p> <p>* Direction Qualité</p> <p>* Directeur Qualité</p> <p>* Directeur Qualité</p> <p>* Comité de direction de l'OTI</p> <p>* Directeur Qualité</p>	<pre> graph TD A[1. Réception] --> B[2. Enregistrement] B --> C{3. Recevabilité?} C -- N --> D[Information au client - fin de process] C -- O --> E[3. Décision] E --> F[4. Informations au client] </pre>	<p>* Les plaintes et les appels peuvent être adressées par différents canaux : courrier, mail ou appel téléphonique.</p> <p>* Les plaintes et les appels sont enregistrés via "une fiche de suivi des appels et des plaintes".</p> <p>* Délai de traitement : 1 semaine</p> <p>* La décision est prise, examinée et approuvée par le Comité de direction de l'OTI.</p> <p>* Délai de traitement : Appel = 15 jours / Plainte = 1 semaine</p>