



Procédure

Traitement des plaintes et appels

PROC 04 rév. 2

Table des matières

1. Objet.....	2
2. Date d’application et Suivi des modifications	2
3. Définitions	2
4. Processus.....	3

1. Objet

Cette procédure a pour objet de décrire le processus de traitement des plaintes et appels.

Exco VFA audit traite toutes les plaintes et/ou appels de ses clients ou de toutes autres parties. Il est responsable de toutes les décisions prises dans le processus de traitement des plaintes et appels. Les analyses et les décisions relatives aux appels et aux plaintes ne donnent lieu à aucune action discriminatoire.

Cette procédure est également disponible sur notre site internet.

2. Date d'application et Suivi des modifications

Cette procédure est applicable à compter du 18 mars 2024.

Etat des mises à jour :

Révision	Date d'application	Nature de la modification	Rédacteur	Approbateur
0	18/03/2024	Création	Responsable qualité	Associé
1	20/12/2024	MAJ suite audit interne sur l'indépendance du traitement de la réclamation et appel (JLC8)	Responsable qualité	Associé
2	29/01/2026	MAJ suite évaluation COFRAC pour préciser que la personne indépendante et non impliquée dans la décision ou l'exécution de la mission est un sous-traitant	Responsable qualité	Associé

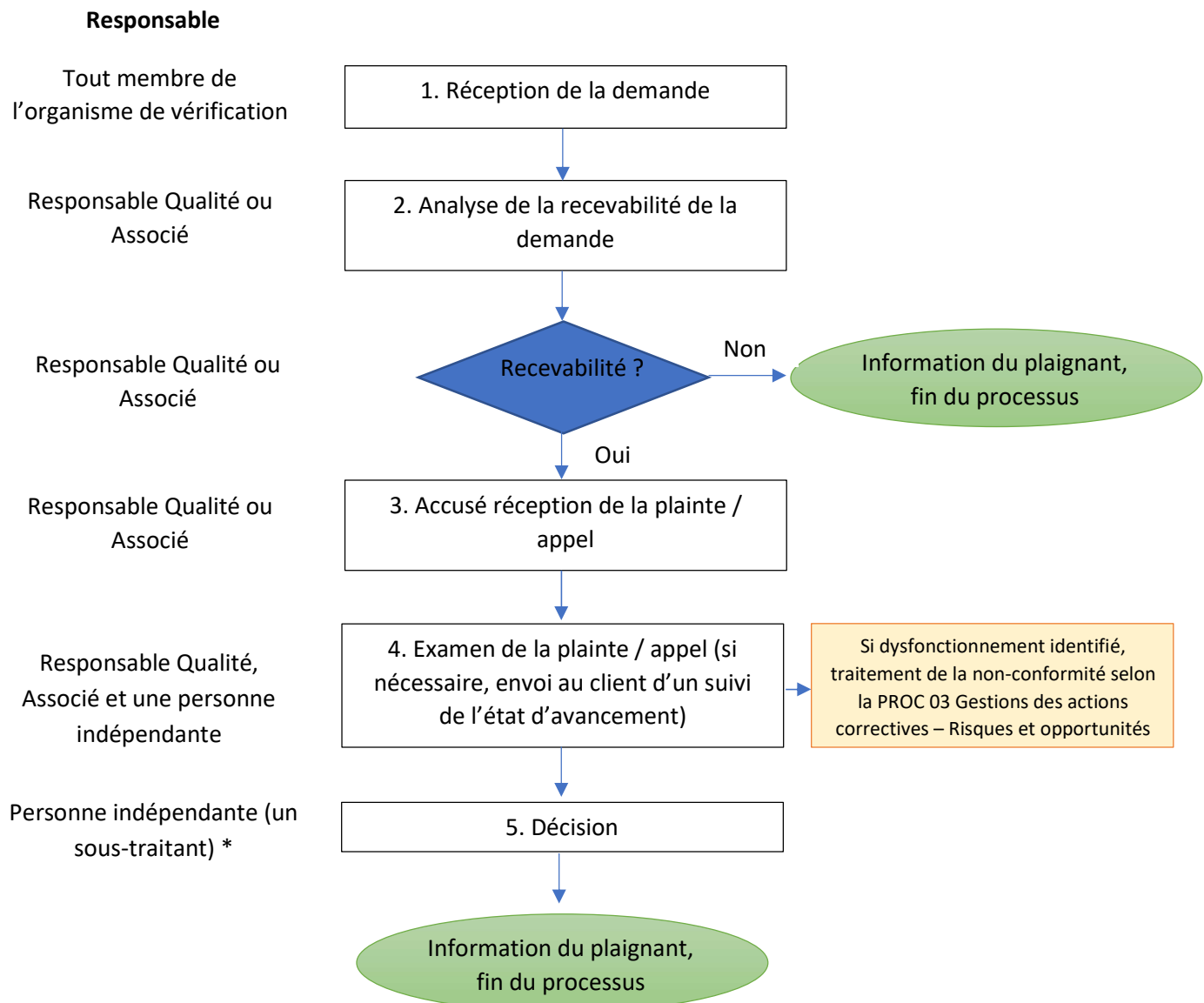
3. Définitions

Appel : Demande adressée par le client fournisseur de la déclaration auprès de notre organisme pour reconsidérer tout ou partie des conclusions du rapport de vérification.

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

Exemples : Délai jugé trop important, information émise par l'organisme jugée erronée, non-respect d'horaire, facturation, etc.

4. Processus



* La décision à signifier au plaignant est examinée et approuvée par une personne indépendante et non impliquée dans la décision ou l'exécution de la mission faisant l'objet de l'appel ou de la plainte. Cette personne est un sous-traitant répondant aux exigences de la norme ISO/IEC 17029.