

## PROCEDURE DE TRAITEMENT DES APPELS ET PLAINTES

### Sommaire :

1. Définitions
2. Procédure de traitement des appels et plaintes
3. Annexe

**Le présent document « procédure de gestion des plaintes et appels » est intégré au Système de Management de la Qualité (SMQ) de la cellule OTI.**

## 1. Définitions

- APPEL  
Il s'agit d'une demande écrite adressée à l'organisme de vérification par un client afin que l'organisme reconsidère tout ou partie des conclusions de son rapport de vérification de DPEF d'OTI.
- PLAINTÉ  
Une plainte est l'expression d'une insatisfaction autre qu'un appel, émise par une personne ou une organisation auprès de l'organisme de vérification, relative aux activités de l'organisme.

## 2. Procédure de traitement des appels et plaintes

Si un client souhaite faire appel d'une opinion rendue dans un rapport de vérification ou faire part d'une insatisfaction, il en notifie Talenz Audit.

### RECEPTION DE L'APPEL OU DE LA PLAINTÉ

Les appels et les plaintes sont formulés librement par l'entité qui le souhaite,

- sous forme de courrier adressé à Talenz Audit – 162, rue de la Chaussée d'Antin – 75 009 Paris
- ou d'e-mail, à [contact@talenz-audit.fr](mailto:contact@talenz-audit.fr), en précisant :
  - L'objet de la plainte/appeal,
  - La date de la plainte/appeal,
  - Le nom de l'entité faisant la demande,
  - La personne qui représente l'entité dans cette procédure,
  - Les motifs de la demande.

Sa réception donne lieu sous 5 jours maximum, à un courrier (ou e-mail) d'accusé de réception et de prise en compte aux fins de traitement d'un appel ou d'une plainte.

Cette demande est enregistrée par la direction de mission en charge du dossier de vérification dans le dossier de suivi des plaintes et des appels. Ce dernier en informe le responsable qualité.

Les plaintes et appels, quel que soit leur mode de réception sont enregistrés par celui qui les reçoit. Lors du traitement appel/plainte, l'ensemble des étapes et éléments significatifs sont enregistrés dans le classeur « Appels et plainte » qui est renseigné par la direction de mission.

### ANALYSE DE LA RECEVABILITÉ DE LA DEMANDE

La recevabilité de la demande est examinée par la direction de mission, qui peut solliciter la collecte d'informations complémentaires auprès du demandeur par courrier ou e-mail.

### EXAMEN DE LA DEMANDE ET DECISION

La décision à signifier au plaignant est examinée et approuvée par une ou des personnes n'ayant pas été impliquée(s) dans la mission à l'origine de la plainte. Il faut donc faire appel à une tierce personne (médiateur). Le médiateur partage les conclusions de l'examen de la plainte avec la partie prenante dépositrice. Si la durée du traitement dépasse un mois, un courrier/e-mail intermédiaire est transmis au client, afin de lui confirmer le stade de la procédure de traitement et ne pas le laisser sans information.

La procédure ne peut excéder 3 mois.

**INFORMATION DU DEMANDEUR**

Le médiateur documentera la décision liée aux résultats et la transmettra au plaignant dans un délai de 30 jours ouvrables à compter de la réception de l'appel ou de la plainte.

En fin de traitement du dossier, un courrier/e-mail de décision motivée est envoyé à l'initiateur de l'appel ou de la plainte, dans la même forme que l'appel ou la plainte (e-mail ou courrier). Il est consigné dans le dossier de suivi des appels ou des plaintes.

L'organe de gouvernance de Talenz Audit est informé de l'appel ou de la plainte et de la réponse apportée par la Direction de la cellule OTI qui gère la procédure.

Si une action correctrice liée au traitement de l'appel apparaît nécessaire, alors :

- Si la décision implique le réexamen des enregistrements et preuves liées à la vérification de DPEF, la direction de mission responsable du dossier a la responsabilité de collecter et de vérifier toutes les informations nécessaires à l'appel et de les transmettre au médiateur pour lui permettre d'examiner cet appel et émettre un avis.
- Le médiateur propose si nécessaire à la direction les éventuelles actions à mettre en œuvre. La direction transmet cette proposition d'action au client, s'il n'accepte pas l'action proposée, le médiateur réexamine l'appel afin de trouver une action qui soit acceptée par le client.
- Quand le client accepte l'action proposée, l'action est mise en œuvre par la direction
- Une fois les actions correctives effectuées, la direction de mission émet, le cas échéant, un avis de vérification révisé.

Si une action correctrice liée au traitement de la plainte apparaît nécessaire, alors :

- Si la plainte est justifiée et/ou si elle concerne une opération de vérification, le médiateur étudie la plainte et propose des actions correctives au client jusqu'à acceptation
- Quand le client accepte l'action proposée, celle-ci est mise en œuvre par la direction de mission

Le suivi de la procédure est matérialisé dans une fiche de suivi de l'appel ou de la plainte.

Le suivi des appels et des suites données est assuré par la direction de mission responsable du dossier dans le fichier SQM- XX « Suivi des plaintes et appels ».

### 3. Annexe

Logigramme de procédure

