

PROCEDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET APPELS

Si un client souhaite faire appel d'une opinion rendue dans un rapport de vérification ou faire part d'une insatisfaction, il en notifie la société EXPO'STAT par oral ou par écrit (lettre ou mail adressé au responsable de l'organisme de vérification).

1. Enregistrement de la plainte ou de l'appel

Les plaintes et appels, quel que soit leur mode de réception (écrit pour les appels, oral ou écrit pour les plaintes) sont enregistrés par celui qui les reçoit via le tableau d'enregistrement des non-conformités (Réf. : ENR-DYS).

Les informations suivantes sont enregistrées :

- Identification du plaignant (entreprise, nom du plaignant) ;
- Date de réception de la plainte/appeal ;
- Objet de la plainte/appeal ;
- Nature de la plainte/appeal.

Le responsable de l'organisme de vérification informe le responsable qualité et le responsable technique.

2. Analyse de la recevabilité de la plainte ou de l'appel

Les étapes suivantes d'analyse et de traitement sont mises en œuvre et enregistrées sous la responsabilité du Responsable qualité :

- Collecter et vérifier les informations nécessaires permettant de statuer sur le fait que la la plainte ou l'appel soit fondé ou pas ;
- Vérifier que cette plainte/appeal est lié aux activités de la société EXPO'STAT.

Si nécessaire, le responsable du traitement de la demande contacte par téléphone le client pour clarifier les raisons de la plainte ou de l'appel afin d'acter sa recevabilité.

3. Examen de la plainte ou de l'appel, décision et notification

Si recevable, le responsable technique 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.

La décision à signifier au plaignant est prise, ou examinée et approuvée par au moins une personne non-impliquée directement dans la réalisation de la prestation, objet de la plainte ou de l'appel.

Dans le cas de figure où il y a un cumul de fonctions, par exemple lorsque le Responsable technique est également auditeur, la décision sera prise par son suppléant.

Si ce dernier est lui-même impliqué dans la prestation, alors la décision sera prise par toute autre personne non-impliquée dans la réalisation de la prestation.

Cette décision ne donne lieu à aucune action discriminatoire.

Sur décision du Responsable qualité, les étapes complémentaires suivantes sont mises en œuvre dans la mesure du possible :

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

Le Responsable qualité vérifie que les plaintes et appels sont correctement enregistrés et traités.

Le client est informé de la possibilité de faire une réclamation ou un appel via les clauses contractuelles ou la lettre de mission.