



# 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 IFEC 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 écrite adressée à l'organisme de vérification par un client afin que l'organisme reconsidère tout ou partie des conclusions de son rapport d'OTI.

**Plainte** : 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.

## ETAPES CLES

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

### 1. Réception

Les plaintes et appels, quel que soit leur mode de transmission doivent être adressés soit au responsable de la mission en cause, soit au secrétariat de notre cabinet (mail : [ifec@ifec.eu](mailto:ifec@ifec.eu)).

Afin d'en permettre le traitement, les demandes doivent contenir à minima les informations suivantes :

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

Pour tout appel, la demande doit aussi préciser les éléments de décision contestés ainsi que les motifs de la contestation.

Un accusé de réception sera adressé au plaignant sous huitaine.

### 2. Enregistrement

Les plaintes et appels, quel que soit leur mode de réception sont transmis dans les plus brefs délais à un membre de la Direction RSE pour enregistrement dans le fichier de suivi « ENR 9.9-10 Suivi des appels et des plaintes » afin d'y reporter les informations suivantes :

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



### 3. Recevabilité et décision

Une personne du comité directeur du cabinet non intervenue dans la décision objet de l'appel ou sur le dossier sujet de la plainte analyse les raisons de l'appel (éléments de décision contestés et motifs de la contestation) et transfère ces éléments à la direction RSE.

La direction RSE assistée de la personne ayant procédé à l'analyse décide de manière impartiale si les conclusions du rapport doivent être revues, en cas d'appel, et définit les suites à donner ou non (actions correctives, préventives ou curatives à mettre en œuvre si nécessaire).

La personne chargée de rédiger et transmettre la réponse est désignée à cette occasion.

### 4. Réponse au client

La réponse est rédigée et transmise dans les meilleurs délais.

Elle doit à minima informer le plaignant :

- de l'analyse et de la décision retenue ;
- des actions correctives ou curatives retenues le cas échéant.

La durée de conservation des informations est de 10 ans et une copie est versée au dossier permanent du client.

## MESURES :

La Direction RSE, assistée du directeur technique, doit vérifier périodiquement (à minima une fois par an) que les plaintes et appels sont correctement enregistrés et traités.

L'analyse des plaintes et des appels fait partie de nos indicateurs de suivi qualité et nous permet d'améliorer la qualité de nos prestations.

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

## INFORMATION DES TIERS :

Cette procédure est mise à disposition de toute partie intéressée qui en ferait la demande. Elle est aussi téléchargeable sur notre site.