



Traitement des appels et des plaintes (ISO 17029 9.9)

Le client formulant une plainte ou un appel devra le faire par écrit et adresser son courrier à la Directrice Associée Pôle RSE du cabinet.

La Directrice Associée Pôle RSE, à réception, examine la plainte ou l'appel et s'il est lié à l'activité de vérification, le porte à la connaissance d'un membre du comité de direction

La plainte ou l'appel est enregistré dans le tableau de suivi des plaintes(O4).

Le Comité de Direction juge de sa recevabilité, adresse un accusé de réception au client et détermine le plan d'actions à mettre en œuvre.

En cas d'irrecevabilité, le Comité de direction en informe le client.

Le suivi de cette plainte ou de cet appel est consigné dans les procès-verbaux de Comité de Direction.

Des réponses sont adressées par écrit au client afin de l'informer des conclusions du traitement de sa plainte ou de son appel ainsi que, le cas échéant, pour l'informer de l'avancement du traitement. La Directrice Associée Pôle RSE sera également informée des suites données à la plainte ou à l'appel.

Cette procédure représentée ci-dessous pourra être communiquée par écrit au client qui en fera la demande.

