

## Procédure de traitement des appels et des plaintes

---

### Quelques définitions

#### Appel

Demande écrite, adressée à l'organisme de vérification par un client, afin que l'organisme reconsidère tout ou partie 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, qui peut le cas échéant aboutir sur une action en justice.

### Processus de traitement des appels et des plaintes

#### Comment adresser une demande d'appel ou une plainte

Les demandes d'appels ou les plaintes peuvent être adressés à Aupeam par courrier postal ou par mail aux adresses suivantes :

##### Adresse postale :

Aupeam  
24 rue Cécille Dinant  
92140 Clamart  
France

##### Adresse mail :

[contact@aupeam.fr](mailto:contact@aupeam.fr)

## Etapes du traitement d'un appel

### 1. Réception et recevabilité de la demande d'appel

Si un client souhaite faire appel de l'avis rendu dans un rapport de vérification, il le notifie à Aupeam par écrit, par lettre ou mail adressé au responsable de l'organisme de vérification.

Le responsable de l'organisme de vérification reçoit la demande d'appel par mail, analyse la recevabilité de cette dernière et en informe le client.

La demande est jugée recevable si elle est liée à des activités de vérification dont l'organisme a la responsabilité.

La confirmation de la réception et de la recevabilité de l'appel est envoyée par mail dans un délai maximal de 5 jours ouvrés suivant la réception de la demande.

Le responsable de l'organisme de vérification identifie la personne la plus à même d'instruire et de traiter l'appel au sein d'Aupeam.

### 2. Enregistrement de l'appel

L'appel est enregistré dans le fichier « Suivi traitement appels et plaintes-M7-v1 ».

Ce fichier permet le suivi de l'appel ainsi que l'enregistrement et le suivi de l'ensemble des actions entreprises pour y répondre.

Il est rempli au fur et à mesure par la personne en charge du traitement de l'appel au sein d'Aupeam.

### 3. Examen de la demande d'appel et décision

Si nécessaire, le responsable du traitement de la demande contacte le client par téléphone afin de clarifier les raisons de l'appel et éventuellement résoudre le problème.

Si le problème n'est pas résolu, le responsable de la demande se réunit avec un ou plusieurs experts techniques Aupeam. Ensemble, ils considèrent les éléments du dossier et prennent une décision.

En tout état de cause, les personnes intervenant dans le processus d'examen et de décision sont des personnes n'ayant pas été impliquées dans la mission à l'origine de l'appel.

Si nécessaire, et afin de garantir cette indépendance, il pourra être fait appel à un médiateur externe auquel Aupeam transmettra l'ensemble des informations nécessaires pour examiner l'appel et émettre un avis, y compris l'ensemble des enregistrements et preuves liés à la vérification qui devraient être réexaminés.

Le médiateur externe pourra également être sollicité en cas de désaccord persistant entre Aupeam et le client quant à la décision prise en appel et aux éventuelles actions à mettre en œuvre.

La direction de l'organisme de vérification s'engage à tout mettre en œuvre pour garantir un processus d'appel indépendant et non discriminatoire.

#### 4. Information du plaignant

L'organisme de vérification Aupeam, ou le médiateur externe, informera le client de la décision prise suite à l'examen de la demande dans un délai de 30 jours ouvrables à compter de la date de réception de l'appel.

L'organisme de vérification émettra, le cas échéant, un avis de vérification révisé.

#### 5. Conservation des informations liées au traitement de l'appel

A l'issue du traitement de l'appel, un dossier est créé avec l'ensemble des informations concernant le motif de l'appel, son traitement et la décision prise. Ce dossier est conservé pendant une période de 10 ans.

Le Responsable qualité vérifie le bon enregistrement de l'appel, des actions associées et de leurs preuves de réalisation dans le fichier « Suivi traitement appels et plaintes-M7-v1 ».

Il s'assure également de la création du dossier d'archive de l'appel.

## Etapes du traitement d'une plainte

### 1. Réception de la plainte

Tout membre de l'organisme de vérification est susceptible de réceptionner une plainte. Les plaintes peuvent être adressées à l'organisme par écrit, par lettre ou mail.

La personne réceptionnant la plainte en informe le Directeur de Mission de la mission concernée, le Responsable Qualité et le Responsable de l'organisme de vérification. Ensemble, ils identifient le responsable du traitement de la plainte. Cette personne ne peut avoir été impliquée dans la mission qui fait l'objet de la demande.

### 2. Enregistrement de la plainte

La plainte est enregistrée dans le fichier « Suivi traitement appels et plaintes-M7-v1 ».

Le responsable du traitement de la demande analyse la recevabilité de cette dernière et en informe le client.

La plainte est jugée recevable si elle est liée à des activités de vérification dont l'organisme a la responsabilité.

La confirmation de la réception et de la recevabilité de la plainte doit être envoyé par mail dans un délai maximal de 5 jours ouvrés suivant la réception de la plainte.

Le statut recevable / non recevable de la plainte est reporté dans le fichier « Suivi traitement appels et plaintes-M7-v1 ».

Une plainte recevable fait l'objet de l'ouverture d'une non-conformité dans le fichier « NC Actions Correctives Améliorations-Q4-v1 ».

### 3. Examen de la demande et proposition d'actions

Suite à l'analyse de recevabilité, le responsable du traitement de la demande examine plus finement la demande et propose des actions à entreprendre au client jusqu'à acceptation.

Il peut consulter le responsable de l'organisme de certification ou autres fonctions internes Aupeam si nécessaire.

Quand le client accepte le plan d'action proposé, celui-ci est mis en œuvre par Aupeam.

Il sera fait appel à un médiateur externe en cas d'impossibilité à trouver une personne indépendante de la mission pour instruire la plainte ou en cas de désaccord persistant entre Aupeam et le client quant aux éventuelles actions à mettre en œuvre.

La direction de l'organisme de vérification s'engage à tout mettre en œuvre pour garantir un processus de traitement des plaintes indépendant et non discriminatoire.

### 4. Mise en œuvre des actions et suivi

Les actions mises en œuvre peuvent être des actions curatives visant à résoudre le problème de façon immédiates et/ou des actions correctives ou préventives sur le plus long terme dont l'objectif est d'agir sur la cause de la plainte et d'empêcher sa récurrence.

Le Responsable du traitement de la plainte assure un suivi des actions mises en œuvre et informe par mail le plaignant de l'avancement du traitement de sa demande et des résultats des actions entreprises dans un délai maximum de 30 jours ouvrables à partir de la date de réception de la demande.

L'ensemble des actions immédiates, correctives et/ou préventives sont suivies par dans le fichier « NC Actions Correctives Améliorations-Q4-v1 ».