

Traitement des recours

Aucentur

SARL au capital de 10 000 euros – 490 939 295 R.C.S Bordeaux – 19-21 rue de Commandant Cousteau 33100 Bordeaux
Société de commissariat aux comptes inscrite à la CRCC de Grande Aquitaine
N°TVA intracommunautaire : FR64490939295
Tél : 05 56 97 77 76
bordeaux@aucentur.fr





Sommaire

- 1. Définition.....3**
- 2. Procédure de traitement des appels et des plaintes.....3**

1. Définitions

Appel : demande écrite adressée par le client à l'organisme de vérification afin que celui-ci reconsidère tout ou partie des conclusions de son rapport.

Plainte : expression d'une insatisfaction autre que l'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 des plaintes

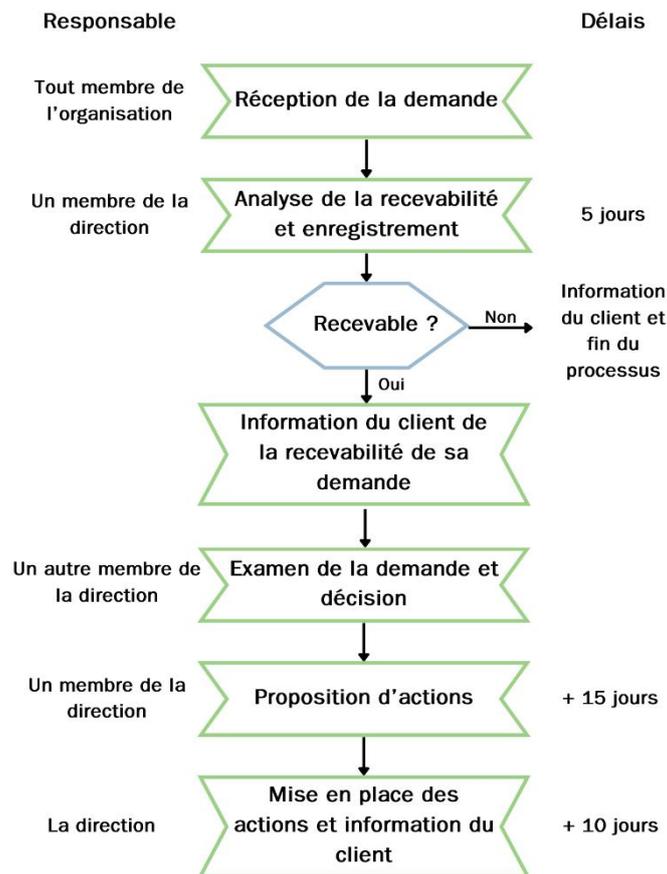


Figure 1 Logigramme du traitement des appels et des plaintes

Réception de la demande

L'appel ou la plainte doit être communiqué par le client par écrit (courrier ou mail). Un vérificateur réceptionne la demande et retranscrit les informations suivantes dans le document de suivi des recours ENR_32_SUIVI DES RECOURS :

- La date,
- Le nom du client,
- La nature de la prestation,
- Le département,
- La date de réalisation de la prestation,
- Le motif de la réclamation client.

Une fois la fiche d'enregistrement remplie, le vérificateur transmet la demande à la direction afin que celle-ci procède au traitement de la demande.

Analyse de la recevabilité et enregistrement

Un membre du comité de direction est désigné afin de traiter la demande. Il en accuse bonne réception par écrit (courrier ou mail) dans les 5 jours suivants la réception de l'appel ou de la plainte, au client. Il analyse la recevabilité de l'appel. La demande sera jugée recevable si elle est liée aux activités de vérification du cabinet.

La direction notifie le client par mail de la recevabilité de son appel ou de sa plainte.

Examen de la demande et décision

La demande est examinée par une personne qui n'est pas intervenue dans la décision faisant l'objet de l'appel ou de la plainte en cause.

Le client peut être contacté par téléphone le client afin de clarifier les raisons de sa demande, et peut tenter de résoudre le problème dans le même temps.

Si le problème n'est pas résolu, les membres du comité de direction à l'exception de celle intervenue dans la décision faisant l'objet de l'appel ou de la plainte, se réunissent et examinent l'ensemble du dossier et prend une décision. Une fois la décision prise, le client est informé par courrier ou mail.

Proposition d'actions

La direction (à l'exception de la personne intervenue dans la décision faisant l'objet de l'appel ou de la plainte) peut proposer des actions correctives. Celles-ci sont reportées dans le fichier de suivi des recours. La direction ainsi constituée, soumet sa proposition d'actions au client dans les 20 jours suivants la date de réception de la demande.

Mise en place des actions et informations du client

La direction (à l'exception de la personne intervenue dans la décision faisant l'objet de l'appel ou de la plainte) assure un suivi des actions mises en œuvre et informe par mail le client de l'avancement de sa demande et des résultats de ces actions dans un délai maximum de 30 jours ouvrés à partir de la date de réception de l'appel ou de la plainte.

Une fois le traitement de la demande terminée, un dossier est créé dans notre système d'information avec l'ensemble des informations concernant le motif de l'appel ou de la plainte, le traitement et la décision.

Le dossier est conservé pendant une période de 10 ans.

