

PROCEDURE DE TRAITEMENT DES APPELS ET DES PLAINTES

101 rue de Sèvres L 1665
75272 – Paris Cedex 06
contact@globalcouncil.fr
www.globalcouncil.fr

INT-APPELPLAINT-231001

SOMMAIRE

1. PREAMBULE & DEFINITIONS	- 3 -
2. INTRODUCTION	- 3 -
3. OBJECTIF	- 4 -
4. PROCEDURE	- 4 -
4.1. RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES APPELS ET DES PLAINTES	- 4 -
4.2. PROCEDURE	- 5 -
4.3. INFORMATIONS REQUISES	- 5 -
4.4. REPONSE A UN APPEL OU A UNE PLAINTE	- 5 -
4.5. REGISTRE	- 6 -
4.6. SUIVI	- 6 -

1. PREAMBULE & DEFINITIONS

La présente Politique tient compte de l'activité de GLOBAL COUNCIL en tant qu'Organisme Tiers Indépendant dédié aux Sociétés à Mission et du principe de proportionnalité en présence d'un établissement de moindre taille ayant adopté une structure et un modèle de gestion simple.

Appel : demande adressée par le client de l'organisme de vérification pour que cet organisme reconsidère une décision déjà prise relative à cette vérification

Plainte : expression d'une insatisfaction, autre qu'un appel, émise par une personne ou une organisation auprès d'un organisme de vérification, relative aux activités de cet organisme, à laquelle une réponse est attendue

2. INTRODUCTION

Chaque société accréditée par le COFRAC dans le cadre de la norme NF EN ISO/IEC 17029 doit avoir un processus documenté lui permettant de recevoir, d'évaluer et de régler des appels et des plaintes.

En vertu de cette règle, GLOBAL COUNCIL doit établir un processus de traitement des appels et des plaintes qui doit au moins comprendre les éléments suivants :

- une description du processus de réception, de justification, d'examen de l'appel ou de la plainte, et de décision quant aux actions à entreprendre pour y répondre ;
- le suivi et l'enregistrement de l'appel ou de la plainte, y compris les actions entreprises pour y répondre ;
- l'assurance que l'action appropriée a été entreprise.

GLOBAL COUNCIL est responsable du recueil de toutes les informations nécessaires pour déterminer si l'appel ou la plainte est justifiée.

Dans la mesure du possible, GLOBAL COUNCIL doit accuser réception de l'appel ou de la plainte et fournir au plaignant les conclusions et, le cas échéant, des rapports d'avancement.

Une description du processus de traitement des appels et des plaintes doit être mise à disposition de toute partie intéressée.

Dès réception d'une plainte, GLOBAL COUNCIL doit confirmer si l'appel ou la plainte concerne ses activités de vérification et, dans l'affirmative, il doit y répondre. L'examen et le règlement des appels et des plaintes ne doivent pas donner lieu à des actions discriminatoires.

La résolution des appels et des plaintes doit être établie, ou revue et approuvée par des personnes qui ne sont pas intervenues dans la plainte en question.

Lorsque les ressources ne le permettent pas, toute approche alternative ne doit pas compromettre l'impartialité.

En conséquence, GLOBAL COUNCIL a mis en place une procédure visant à traiter et résoudre les appels et des plaintes et les réclamations de manière efficace, efficiente et professionnelle.

3. OBJECTIF

GLOBAL COUNCIL cherche à maintenir et à renforcer sa réputation de services de haute qualité. La Société valorise les appels et des plaintes pour l'amélioration de ses services.

La présente Procédure vise à traiter les appels et des plaintes déposées auprès GLOBAL COUNCIL.

Cette procédure doit, lors de sa mise en œuvre, veiller à ce que ces différents impératifs soient rencontrés :

- être cohérent et juste dans le traitement de l'appel ou de la plainte du client ;
- enquêter de manière impartiale avec une vision équilibrée de toutes les informations ou preuves récoltés ;
- prendre des mesures raisonnables pour protéger activement les informations personnelles du client ;
- prendre en compte les circonstances et les besoins individuels.

4. PROCEDURE

Tous les appels et les plaintes ne peuvent être soumis que par l'intermédiaire du site internet de GLOBAL COUNCIL www.globalcouncil.fr dans la rubrique « contact ». Il convient de sélectionner dans le menu déroulant l'item « réclamation ».

4.1. Responsable du traitement des appels et des plaintes

La personne responsable du traitement des appels et des plaintes au sein de la Société dispose de l'objectivité et de l'indépendance nécessaire pour accomplir cette tâche.

Il bénéficie par ailleurs d'une connaissance suffisante pour exécuter cette mission correctement et dispose des informations suffisantes concernant les procédures internes en vigueur.

GLOBAL COUNCIL a identifié comme personnes responsables du traitement des appels et des plaintes son Président ou son Directeur Général.

Le responsable du traitement de l'appel ou de la plainte sera la personne qui n'aura pas traité directement le dossier.

4.2. Procédure

GLOBAL COUNCIL adopte les mesures suivantes :

- Le responsable du traitement des appels et des plaintes doit prendre en charge la plainte ;
- Dans les trois jours ouvrables suivant la réception de la plainte, un accusé de réception doit être envoyé au client ;
- GLOBAL COUNCIL procède à un examen initial de l'appel ou de la plainte et détermine les éventuelles informations supplémentaires ou documents nécessaires pour mener à bien une enquête ;
- GLOBAL COUNCIL peut avoir besoin de contacter le client pour obtenir des informations supplémentaires si nécessaire ;
- Dans un délai en principe de deux semaines suivant l'envoi de l'accusé de réception, une réponse finale doit être donnée au client ;
- GLOBAL COUNCIL enregistrera les appels et les plaintes pour les processus d'amélioration continue et de surveillance par le biais d'un examen régulier.

4.3. Informations requises

Lorsque la Société enquête sur une plainte, elle s'appuie sur les informations fournies par le client et celles dont la Société dispose déjà.

Pour un traitement rapide et efficace de l'appel ou de la plainte par la Société, les informations suivantes sont nécessaires pour considérer l'appel ou la plainte comme étant valide tant au niveau de la forme que du fond :

- Les coordonnées du client ;
- La nature de l'engagement avec la Société ;
- La personne en charge responsable ;
- La nature de l'appel ou de la plainte ;
- Les détails de toutes les mesures déjà prises pour résoudre le problème ;
- Des copies de toute documentation à l'appui de l'appel ou de la plainte.

4.4. Réponse à un appel ou à une plainte

La Société accuse bonne réception de l'appel ou de la plainte dans les délais prévus ci-dessus. La Société s'efforcera de résoudre l'appel ou la plainte dans les deux semaines suivant la réception pour autant qu'ils soient valides et complets. Si la révision dépasse deux semaines, la Société doit informer le client des raisons du retard.

Une fois que la Société a examiné l'appel ou la plaintes, elle fournit une réponse écrite sur un support durable.

Toutes les écritures au client contiendront la mention des prochaines étapes possibles et des procédures ouvertes.

4.5. Registre

La Société conserve et met régulièrement à jour un registre des appels et des plaintes comprenant notamment les détails suivants :

- Le nom et les coordonnées du plaignant ;
- Les faits de l'appel et la plainte ;
- Mesures prises à la suite de l'enquête sur l'appel ou la plainte du client ;
- Les communications entre la Société et son client.

Les informations contenues dans le registre améliorent la gestion et atténuent les problèmes identifiés.

Les informations personnelles seront enregistrées conformément à la législation en vigueur sur la protection de la vie privée et la Politique de protection des données de la Société.

4.6. Suivi

Les appels et les plaintes seront analysés lors de la revue de direction au moins une fois par an pour l'identification des problèmes récurrents. Si de tels problèmes sont identifiés, la Société déterminera les actions à entreprendre pour les résoudre.