ABA AUDIT SOLUTIONS

Référence : PTP01/01-25
Version : 1.0
Date d'application : Janvier 2025
Responsable de la procédure : Schreiber Florent
Approuvée par : Schreiber Florent

PROCEDURE DE TRAITEMENT DE PLAINTE et APPEL
LOGIGRAMME DE PLAINTE

QUI ?	Quoi ?	Comment ?
Plaignant	Réception de la plainte / appel	Mail, dans les 30 jours suivant la décision dans le cas d'un appel
Responsable Qualité	Accuser de réception	Mail dans les 30 jours suivant la réception
Responsable Qualité	Enregistrement de la plainte	Suivi des plaintes et appels
	Plainte acceptable ? → Oui / → Non	
	Non → Explication au plaignant + Clôture de dossier	Courriel
Responsable Qualité	Oui → Analyse de plainte	Suivi des plaintes et appels
Responsable Qualité	Action sous 3 mois	Suivi des plaintes et appels
Responsable Qualité	Information remonter au plaignant du résultat de l'investigation	Courrier ou mail
Responsable Qualité	Clôture + archive du dossier	3 ans

TRAITEMENT DES PLAINTES

1. Définition

Une plainte est une expression écrite d'insatisfaction émanant d'une tierce partie, se rapportant soit aux services fournis par ABA AUDIT SOLUTIONS.

Les plaintes ne couvrent pas les insatisfactions communiquées verbalement, les insatisfactions émanant d'expéditeurs anonymes, ou celles où l'expéditeur préfère garder l'anonymat, sauf si le traitement de la plainte peut être effectué tout en préservant l'anonymat.

Lorsqu'une plainte concerne un client certifié, l'analyse et le traitement seront assurés par le responsable qualité, sauf en cas de conflit d'intérêt est avéré entre le client certifié et le responsable qualité. Dans ce cas, le Comité d'Impartialité prendra en charge l'analyse et le traitement.

Pour les plaintes relatives aux services fournis par ABA AUDIT SOLUTIONS, une personne qui n'a pas été impliquée dans l'évaluation, la révision de l'évaluation, ou la décision de certification du prestataire se chargera de l'analyse.

En cas de plaintes concernant le comportement d'un de nos auditeurs, l'analyse et le traitement doivent être effectués par le responsable qualité, sauf en présence d'un conflit d'intérêt avéré entre le client et le responsable qualité. Dans ce dernier cas, le Comité d'Impartialité prendra en charge l'analyse et le traitement.

Il est impératif que les démarches, analyses et résolutions liées aux plaintes ne conduisent en aucune manière à des mesures discriminatoires à l'encontre du plaignant.

2. Réception d'une plainte

Dans un délai de 30 jour ouvré à compter de la réception de la plainte, le responsable qualité enverra un accusé de réception au plaignant. Si nécessaire, des informations complémentaires pourront être demandées afin de procéder à une enquête approfondie.

Le responsable qualité assumera la responsabilité de collecter et de vérifier toutes les informations requises pour l'examen de la plainte. Le suivi de la plainte pourra être réalisé au moyen d'un enregistrement dans une fiche de suivi des plaintes.

3. Enregistrement d'une plainte

Le suivi du traitement de la plainte est consigné dans le fichier de « Suivi des plaintes et appels »

Le responsable qualité doit garantir que la plainte est en lien avec ses activités de certification, et si tel est le cas, la plainte sera considérée comme « Recevable », et le responsable qualité devra la traiter.

La confirmation de cette recevabilité sera communiquée au plaignant dans un délai ne dépassant pas un mois. Ce délai peut être prolongé d'un mois supplémentaire. Le responsable qualité informera le plaignant de cette prolongation, en spécifiant les raisons du report, dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande.

4. Plaintes concernant la prestation de ABA AUDIT SOLUTIONS ou de ses auditeurs

Les plaintes relatives à la prestation d'ABA AUDIT SOLUTIONS ou de ses auditeurs peuvent être soumises via divers moyens de communication écrits, tels qu'un courriel, un questionnaire de satisfaction, ou tout autre support similaire.
Si nécessaire, un entretien impliquant les parties concernées par la plainte, c'est-à-dire l'émetteur de la plainte et la personne visée, pourra être organisé. Cela permettra de vérifier la recevabilité de la plainte et de déterminer les actions appropriées à entreprendre.

5. Plaintes concernant un client certifié

Lorsqu'une plainte concerne un client certifié et qu'elle est émise par un plaignant, une analyse est effectuée pour déterminer :

1. La recevabilité de la plainte.
2. Si la plainte concerne la portée de la certification délivrée.
3. Si les règles de certification ont été enfreintes par le client certifié.

Si la plainte est jugée recevable et en lien avec la portée de la certification, le client certifié est informé qu'une plainte a été déposée contre lui. Le client doit alors fournir des preuves de sa conformité dans un délai de 30 jours pour résoudre les non-conformités. En cas de non-réponse à la suite de cette suspension, la certification peut être suspendue, retirée, ou réduite.

En cas de non-conformité avérée, le responsable qualité demandera au prestataire de fournir des preuves de correction dans un délai donné. Le responsable qualité s'assurera que la correction est pertinente et conforme au référentiel de certification.

Pour les plaintes dont l'émetteur souhaite rester anonyme, aucune action spécifique ne peut être entreprise, mais le responsable qualité tiendra compte de ces plaintes lors de la prochaine évaluation.

La confidentialité de l'identité du plaignant est préservée lors des enquêtes liées aux plaintes des clients. Cependant, dans certaines situations, lever l'anonymat peut être nécessaire pour mener à bien le traitement de certaines plaintes.

Dans de tels cas, le consentement explicite du plaignant sera sollicité, et en l'absence de ce consentement, le traitement de la plainte pourrait être partiel ou classé sans suite.

6. Traitement et archivage

Le plaignant est tenu informé des résultats des enquêtes et des actions entreprises, le cas échéant. Dans le scénario où le responsable qualité ne serait pas en mesure de résoudre la plainte, le plaignant est informé de cette conclusion ainsi que des motifs qui la sous-tendent.

La décision communiquée au plaignant est prise ou révisée par une ou plusieurs personnes n'ayant pas été impliquées précédemment dans le sujet de la plainte, garantissant ainsi l'objectivité du processus.

Une fois le traitement de la plainte achevé, un dossier est constitué, rassemblant toutes les preuves relatives à la gestion de la réclamation. Ce dossier est conservé dans le drive google dans le fichier réclamation et appel pendant une période de 3 ans et sera présenté au comité d'impartialité lors de sa prochaine réunion.

TRAITEMENT DES APPELS SUR DECISION DE CERTIFICATION

1. Réception d'un appel

Dans un délai de 30 jour ouvré suivant la réception de l'appel, le responsable qualité accusera réception de celui-ci et fournira à l'appelant les rapports d'avancement ainsi que les résultats de l'appel. Si nécessaire, des informations complémentaires pourront être requises afin de procéder à l'examen de l'appel.

2. Enregistrement d'un appel

Le suivi du traitement de l'appel est enregistré dans le fichier « Suivi des plaintes et appels ». Le responsable qualité doit veiller à ce que l'appel soit lié aux activités de certification relevant de sa responsabilité.

3. Traitement et archivage

Si le problème ne peut être résolu lors de l'entretien avec les parties impliquées dans l'appel (l'émetteur et la personne concernée), le Comité d'impartialité est convoqué pour examiner l'ensemble des éléments du dossier. Ce dossier est préparé en amont par le comité d'impartialité et contient l'ensemble des informations relatives à la société.

La décision est prise à huis clos par le Comité d'impartialité exclusivement, et cette décision est notifiée à l'appelant dans les 3 jours calendaires suivant la date de l'examen.

Une fois le traitement de l'appel achevé, un dossier est constitué, répertoriant toutes les informations concernant le motif de l'appel, les actions entreprises, et la décision prise par le comité. Ce dossier est conservé pendant une période de 3 ans et sera présenté au comité d'impartialité lors de sa prochaine réunion.