

PROCEDURE DE GESTION DES APPELS ET PLAINTES

ORGANISME TIERS INDEPENDANT DS DURABILITE

I.1 Traitements des appels

DS DURABILITE dispose d'un processus documenté lui permettant de recevoir, d'évaluer et de prendre des décisions en cas d'appels.

Dans l'hypothèse exceptionnelle où un client souhaite une modification du rapport de vérification, sa demande est examinée selon le processus suivant :

L'appel est effectué auprès du Directeur Qualité. Il doit être formalisé par voie d'un courriel ou d'un courrier, avec argumentaire et pièces justificatives.

Le Directeur Qualité accuse réception de l'appel dans les 24 heures de sa réception et saisi un auditeur n'ayant pas participé à la mission concernée de cet appel. Ce dernier prend une décision sur l'appel au plus tard dans les 8 jours suivant l'accusé de réception de l'appel, le cas échéant en réclamant des précisions complémentaires sur le contenu et les causes de l'appel

L'auditeur saisi recueille toutes les informations nécessaires lui permettant de déterminer si l'appel est justifié.

Après avoir accusé réception de l'appel, l'auditeur saisi fourni à l'appelant les conclusions et, le cas échéant, les rapports d'avancement.

Une description du processus de traitement des appels est mise à disposition de toute partie intéressée sur le site internet de DS DURABILITE.

DS DURABILITE est responsable des décisions prises durant le processus de traitement des appels.

Les examens et décisions relatifs à l'appel ne donnent lieu à aucune action discriminatoire.

La décision est établie ou revue et approuvée par l'auditeur ayant été saisi par le Directeur Qualité et n'ayant pas participé à la mission de vérification.

I.2 Traitement des plaintes

DS DURABILITE dispose d'un processus documenté lui permettant de recevoir, d'évaluer et de régler des plaintes.

Dans l'hypothèse où l'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, sa demande est examinée selon le processus suivant :

La plainte est transmise au Directeur Qualité. Elle doit être formalisée par voie d'un courriel ou d'un courrier, avec argumentaire et pièces justificatives.

Le Directeur Qualité accuse réception de la plainte dans les 24 heures de sa réception et saisi un auditeur n'ayant pas participé à la mission. Ce dernier prend une décision sur la plainte au plus tard dans les 8 jours suivant l'accusé de réception de la plainte, le cas échéant en réclamant des précisions complémentaires sur le contenu et les causes de la plainte.

L'auditeur saisi est responsable du recueil de toutes les informations nécessaires pour déterminer si la plainte est justifiée.

Après avoir accusé réception de la plainte, l'auditeur saisi fourni au plaignant les conclusions et, le cas échéant, les rapports d'avancement.

Une description du processus de traitement des plaintes est mise à disposition de toute partie intéressée sur le site internet de DS DURABILITE.

Dès réception, l'auditeur saisi confirme si la plainte concerne les activités de vérification de DS DURABILITE, dans l'affirmative, il y répond.

L'examen et le règlement des plaintes ne donnent lieu à aucune action discriminatoire.

La résolution des plaintes est établie, ou revue et approuvée par l'auditeur saisi n'ayant pas participé à la mission de vérification.