



# Traitement des appels et plaintes

---

Organisme de Vérification  
Baker Tilly



# Synthèse de la procédure de traitement des appels et des plaintes

Notre Cabinet se tient à l'écoute de ses clients. Au sein de notre démarche qualité, nous vous informons qu'il vous est possible de faire appel des conclusions de l'avis émis dans le cadre de la vérification de votre DPEF ou de vos objectifs statutaires liés à la qualité de société à mission ou d'émettre une plainte liée aux prestations de nos équipes.

## Sommaire

—

1. Définitions
2. Traitement des appels
3. Traitement des plaintes





# 1. Définitions

**Appel** : demande écrite adressée à l'organisme de vérification par un client afin que l'organisme reconsidère tout ou partie des conclusions 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.

## 2. Traitement des appels

### Réception de la demande

Vous devez informer le responsable de mission des causes de votre appel qui vous transmettra un modèle de courrier à nous adresser avec les informations nécessaires.

### Suivi et enregistrement

Après réception de votre courrier, votre appel est enregistré dans notre fichier de suivi ENR 13.

Une personne non intervenue dans la décision objet de l'appel analyse les raisons de votre appel et transfère les éléments à la direction de l'OTI.

La direction de l'OTI décide si les conclusions du rapport doivent être revues ou non. Elle détermine les actions correctives ou curatives à mettre en œuvre si nécessaire.

### Réponse apportée

La direction de l'OTI vous répond dans les meilleurs délais afin de respecter, dans la mesure du possible, vos échéances d'assemblée générale.

Elle vous informe de la décision prise et s'assure le cas échéant de la bonne exécution des actions correctives ou curatives.

La direction évalue l'efficacité de la réponse qui vous a été apportée.

La durée de conservation des informations et des documents est de dix ans.



## 3. Traitement des plaintes

### Réception de la demande

Vous devez informer le responsable de mission des causes de votre plainte qui vous transmettra un modèle de courrier à nous adresser avec les informations nécessaires.

### Suivi et enregistrement

Après réception de votre courrier, votre plainte est enregistrée dans notre fichier de suivi ENR 13.

Une personne non intervenue dans la décision objet de la plainte analyse les raisons de votre plainte et transfère les éléments à la direction de l'OTI.

La direction de l'OTI décide de la réponse à apporter et des actions correctives, préventives ou curatives à mettre en œuvre si nécessaire.

### Réponse apportée

La direction de l'OTI vous répond dans les meilleurs délais.

Elle vous informe de la décision prise et s'assure le cas échéant de la bonne exécution des actions correctives ou curatives.

La direction évalue l'efficacité de la réponse qui vous a été apportée.

La durée de conservation des informations et des documents est de dix ans.