

PROC 902 – version C

PROCEDURE GESTION DES APPELS ET PLAINTES

Signataires	Nom	Date
Rédaction	Mathieu DEHANT	22/07/2020
Vérification	Sonia CZARNECKI	22/07/2020
Approbation	Elodie ESPOSITO	22/07/2020



Ce document appartient à TECHNICERT. Il doit être gardé confidentiel. Aucune utilisation qu'elle soit totale ou partielle et aucune duplication pour des buts autres que ceux définis par TECHNICERT ne sont permises sans autorisation écrite.



HISTORIQUE MODIFICATIONS DES DOCUMENTS

INDICE	Page	Date	DESCRIPTIONS
A	Sans objet	02/09/2019	Création
B	Sans objet	28/06/2020	Intégration des plaintes dans la procédure de gestion des appels
C	5	22/07/2020	Intégration du terme « décision »

1. OBJET	4
2. DOMAINE D'APPLICATION	4
3. MODALITES D'APPLICATION.....	4
4. DEFINITIONS	4
5. MISE A DISPOSITION DE LA PROCEDURE	4
6. PRISE EN COMPTE ET ENREGISTREMENT	4
7. TRAITEMENT.....	5
8. COMMUNICATION.....	5

PROCEDURE GESTION DES APPELS ET PLAINTES

1. OBJET

Cette procédure a pour but de décrire les modalités de traitement et la gestion des appels et plaintes portées par écrit à la connaissance de TechniCert.

2. DOMAINE D'APPLICATION

Ce document s'applique à l'ensemble du périmètre TechniCert.

3. MODALITES D'APPLICATION

Ce document est applicable à compter du **22/07/2020**. Il est disponible sur demande auprès de TechniCert.

4. DEFINITIONS

Appel : insatisfaction écrite d'un diagnostiqueur certifié ou en cours de certification liée à un désaccord avec TechniCert concernant une décision de certification.

Plainte : insatisfaction écrite autre qu'un appel provenant d'une personne ou un organisme envoyée à TechniCert concernant son activité de certification.

5. MISE A DISPOSITION DE LA PROCEDURE

Cette procédure est disponible sur notre site internet et peut être communiquée à toutes les parties intéressées sur simple demande écrite. Ce point est notamment précisé dans les conditions générales de vente.

6. PRISE EN COMPTE ET ENREGISTREMENT

L'appelant dispose de nombreux moyens pour déposer une insatisfaction et les éléments de preuves correspondants :

- Contacter TechniCert à l'adresse email affiché sur la page d'accueil du site internet TechniCert.
- Adresser à TechniCert par courrier postal à l'adresse figurant sur les courriers et sur le site de TechniCert à la rubrique « contact ».
- Utiliser son contact en sein de TechniCert pour lui adresser son insatisfaction.

Un accusé de réception est alors transmis à l'appelant.

PROCEDURE GESTION DES APPELS ET PLAINTES

7. TRAITEMENT

La Présidente de TechniCert analyse l'insatisfaction ainsi que les éléments de preuves et détermine s'il s'agit d'un appel ou d'une plainte.

Si les preuves ne sont pas suffisantes, une demande de complément d'informations est faite au demandeur.

Le traitement **et la décision** de l'insatisfaction est fait par la Présidente sur la base des preuves envoyés et les éventuelles insatisfactions déjà déposées et, si elle est impliquée, désigne une ou des personnes n'étant pas impliquées pour traiter **et décider** de l'insatisfaction.

La plus grande confidentialité sera mise en place afin de ne pas divulguer des informations sensibles ou à caractère personnel de l'appelant sans son consentement.

L'insatisfaction sera enregistrée sur la fiche de traitement des insatisfactions par la personne concernée et traitée sous un mois après réception.

8. COMMUNICATION

Suite au traitement de l'insatisfaction, TechniCert informe l'appelant de la décision prise.

Si l'appelant ne répond pas à la décision sous 15 jours, l'insatisfaction est considérée comme clause.

En cas de contestation de la décision par l'appelant, l'insatisfaction est traitée par le comité d'impartialité sur la base des informations communiquées par la Présidente de TechniCert.

Une décision définitive est prise par le comité d'impartialité dans les deux mois qui suit la contestation.

L'appelant est ensuite informé de la décision par la Présidente de TechniCert.