

# Fiche Procédure



AX-AUDIT  
Commissariat aux comptes

**Objet : Plainte**

PTP01

**Domaine d'application :**

Traitement des plaintes et réclamations

1/3

Destinataire(s) : L'ensemble du personnel intervenant dans les activités de vérification

Dossier DIA : QUALITE OTI

## Définition des termes « appel » et « plainte » selon la norme NF EN ISO/IEC 17029 :

**Appel** : demande 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

Le traitement des appels et des plaintes selon la définition de la norme NF EN ISO/IEC 17029 est traité dans cette fiche de procédure. Le nom « plainte » est utilisé aussi bien pour un appel que pour une plainte au sens de la norme NF EN ISO/IEC 17029.

## Principes de savoir être de la relation client :

Réactivité, relation humaine, aucun jugement, empathie, bienveillance

## Exemple de situation d'appels et de plaintes selon la norme NF EN ISO/IEC 17029 :

Tous appels concernant la décision d'avis

Une demande qui n'a pas abouti

Un désaccord, des divergences (honoraires, avis)

Un non-respect d'un engagement (déroulement de la mission, délais, livrables)

Une insuffisance des ressources et des compétences affectées à la mission

Une atteinte au principe de confidentialité

Une atteinte au principe d'impartialité

Un comportement inapproprié

## Qui peut traiter une plainte ?

Toute personne dont le travail n'est pas remise en cause par la plainte

Toute personne ayant les compétences pour la traiter

Auteur	Date de création	Auteur MAJ	Date de MAJ	Version
Anne HEINTZ	01/09/2021	Anne HEINTZ	02/06/2023	1.1

# Fiche Procédure

 <b>AX-AUDIT</b> Commissariat aux comptes	<b>Objet : Plainte</b>	PTP01
	<b>Domaine d'application :</b>	
	Traitement des plaintes et réclamations	2/3

Tâche :	Description :	Points de vigilance :
<b>Entrée de la plainte, transmission, traçabilité</b>		
Qualification d'une situation de plainte	Voir liste des situations ci-dessous. L'adresse contact@ax-audit.fr est donnée comme une modalité de dépôt d'une plainte sur la lettre de mission et sur le site interne	Le cas échéant, demander conseil ou l'autorisation au référent de département.
Recueil des informations générales du motif de la plainte	Recueillir les informations générales suivantes : nom, structure et coordonnées, objet de la plainte, personne demandée.	Pensez à collecter l'adresse mail
Identifier les activités concernées	Identifier que l'appel concerne le champ des activités de vérification soumis aux exigences de la norme 17029	
Identifier la personne qui va traiter la plainte de manière non discriminatoire	Identifier la personne apte à traiter la plainte de manière non discriminatoire : le supérieur de la personne remise en cause ou le superviseur (plainte touchant au risque indépendance ou d'impartialité, désaccord sur l'avis) S'appuyer sur le logigramme	Le destinataire ne doit pas être une personne impliquée directement dans la réalisation de la prestation, objet de la plainte. En cas de doute transférer au RSMQ s'il n'est pas impliqué ou au superviseur s'il n'est pas impliqué ou en dernier recours à un dirigeant non impliqué
Transmettre la plainte pour traitement	Créer un évènement dans DIA dans la catégorie « Tâche », type « Plaintes » ; Action choisir dans la liste. Décrire la plainte dans la partie « description » et sélectionner le destinataire	Voir support pour création de l'évènement / <i>EVENEMENTS&amp;RECLAMATIONS</i>
Signaler au plaignant que sa demande est en cours de traitement	Si la plainte ne peut pas être traitée dans la journée, informer le plaignant que sa plainte est en cours de traitement en envoyant le mail type	Ne pas oublier de signer le mail. Voir support pour création de l'évènement / <i>EVENEMENTS&amp;RECLAMATIONS</i>
Classement dans la GED	Enregistrer dans la GED du dossier les mails, les courriers entrants et sortants concernant la plainte Dossier CLIENT ODOSSIER , Rubrique II A Plaintes.	pour les situations sans dossier Dossier QUALITE OTI Rubrique 3 B Plaintes.

Auteur	Date de création	Auteur MAJ	Date de MAJ	Version
Anne HEINTZ	01/09/2021	Anne HEINTZ	02/06/2023	1.1

# Fiche Procédure

 <b>AX-AUDIT</b> Commissariat aux comptes	<b>Objet : Plainte</b>	PTP01
	<b>Domaine d'application :</b>	
	Traitement des plaintes et réclamations	3/3

## Traitement de la plainte

Analyser la recevabilité de la plainte	Compléter si nécessaire les informations déjà collectées pour savoir si la plainte est fondée ou non (appeler le plaignant, se faire expliquer les faits par la personne dans le travail est mis en cause)	
Analyse du préjudice du client	Analyser du préjudice subi par le client et proposer d'une action correctrice si possible.	
Réponse au plaignant	Le plaignant doit être informé par écrit ou par oral des actions mises en œuvre	
En cas de litige et de désaccord	Se référer aux conditions de traitement des litiges et des désaccords prévu dans la lettre de mission signée avec le client	
Suivi de la plainte	Reprendre l'évènement. Compléter la partie « solution » et mettre le statut « réglé » quand le traitement est terminé	
Classement dans la GED	Enregistrer dans la GED du dossier les mails, les courriers entrants et sortants concernant la plainte Dossier CLIENT 0DOSSIER , Rubrique II A Plaintes.	pour les situations sans dossier Dossier QUALITE OTI Rubrique 3 B Plaintes.
Vérification du processus par le RSMQ	Le RSMQ vérifie que les plaintes sont correctement enregistrées et qu'une action appropriée a été entreprise. Il crée un évènement de « non-conformité » lorsqu'il détecte une non-conformité par rapport au SMQ. Il décide d'une action corrective immédiate si nécessaire. L'ensemble des non conformités est analysé lors de la revue de direction	

Abréviation :

RSMQ : Responsable du Système de Management de la Qualité

Documents associés :	<i>I EVENEMENTS&amp;RECLAMATIONS : instruction pour créer l'évènement dans DIA</i> <i>PTP02 Logigramme de traitement des plaintes</i> <i>I Traitement des plaintes (instructions, bonnes pratiques, exemples)</i> <i>PRD01 Préparation de la revue de direction</i>
----------------------	--

Auteur	Date de création	Auteur MAJ	Date de MAJ	Version
Anne HEINTZ	01/09/2021	Anne HEINTZ	02/06/2023	1.1