

Traitement des appels et des plaintes

Sygnatures – Organisme de vérification

1. Rappels des règles et définitions :

Cette procédure documente le processus entrepris pour recevoir, évaluer et prendre des décisions en cas d'appel ou de plainte.

L'organisme de vérification **est responsable** de toutes les décisions à tous les niveaux du processus de traitement des plaintes et appels.

Appel : L'appel est une voie de recours qui a pour but de faire annuler ou infirmer une opinion qui a été rendue par l'Organisme de vérification dans son rapport d'OTI. Cette demande doit être adressée à l'organisme de vérification par le 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

