

# Traitement des appels et des plaintes

## Sygnatures – Organisme de vérification

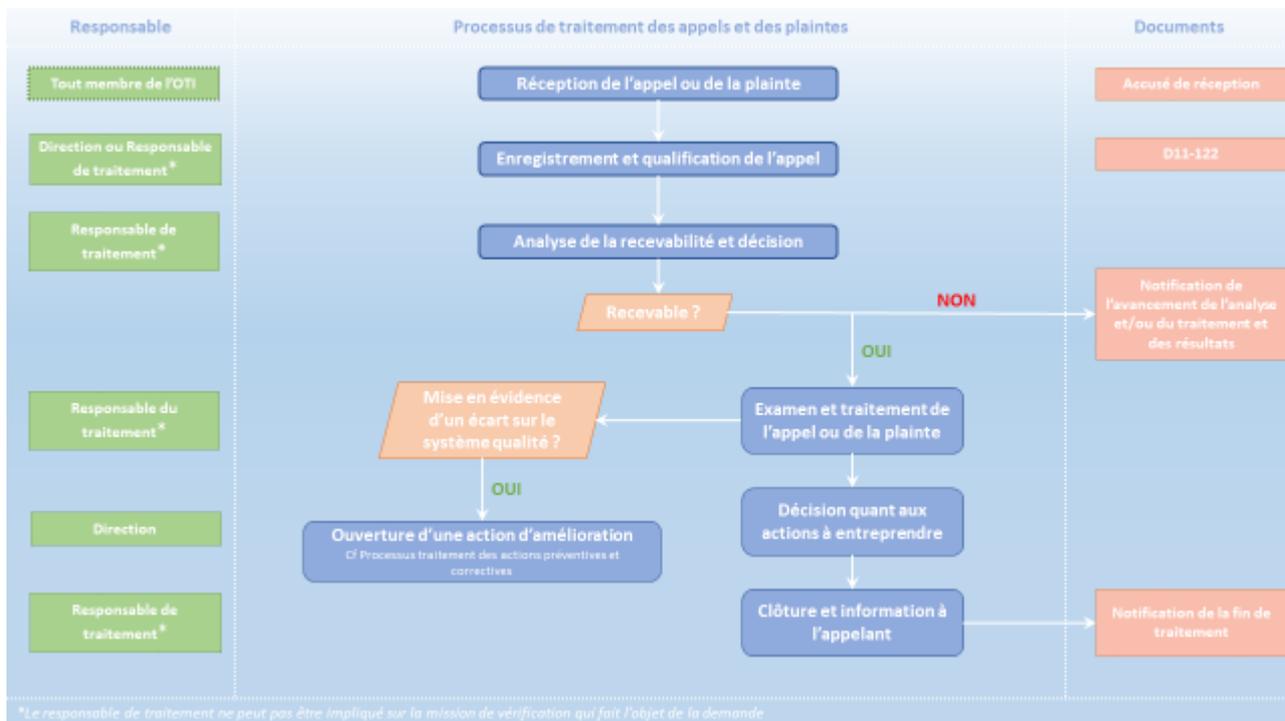
### 1. Rappels des règles et définitions :

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



Référence procédure P11 Version 2.0 – Application juin 2024 – Mise à jour conformément à la norme ISO 17029-nov 2019

Ce document (y compris tous les éléments qu'il contient) est la propriété de Sygnatures

Toute reproduction ou diffusion même partielle est interdite.