

# Procédure

## *Traitement des réclamations et appels*

*PROC 04 rév. 0*

### Table des matières

1. Objet.....	1
2. Date d'application et Suivi des modifications .....	1
3. Définitions .....	2
4. Processus.....	2

### 1. Objet

Cette procédure a pour objet de décrire le processus de traitement des réclamations et appels.

Le cabinet GBA traite toutes les réclamations et/ou appels de ses clients ou de toutes autres parties. Il est responsable de toutes les décisions prises dans le processus de traitement des réclamations et appels. Les analyses et les décisions relatives aux appels et aux réclamations ne donnent lieu à aucune action discriminatoire.

Cette procédure es également disponible sur notre site internet.

### 2. Date d'application et Suivi des modifications

Cette procédure est applicable à compter du 23 novembre 2022. Il s'agit de la première version du document.

Etat des mises à jour :

Révision	Date d'application	Nature de la modification	Rédacteur	Approbateur
0	01/12/2022	Création	Responsable qualité	Gérant

### 3. Définitions

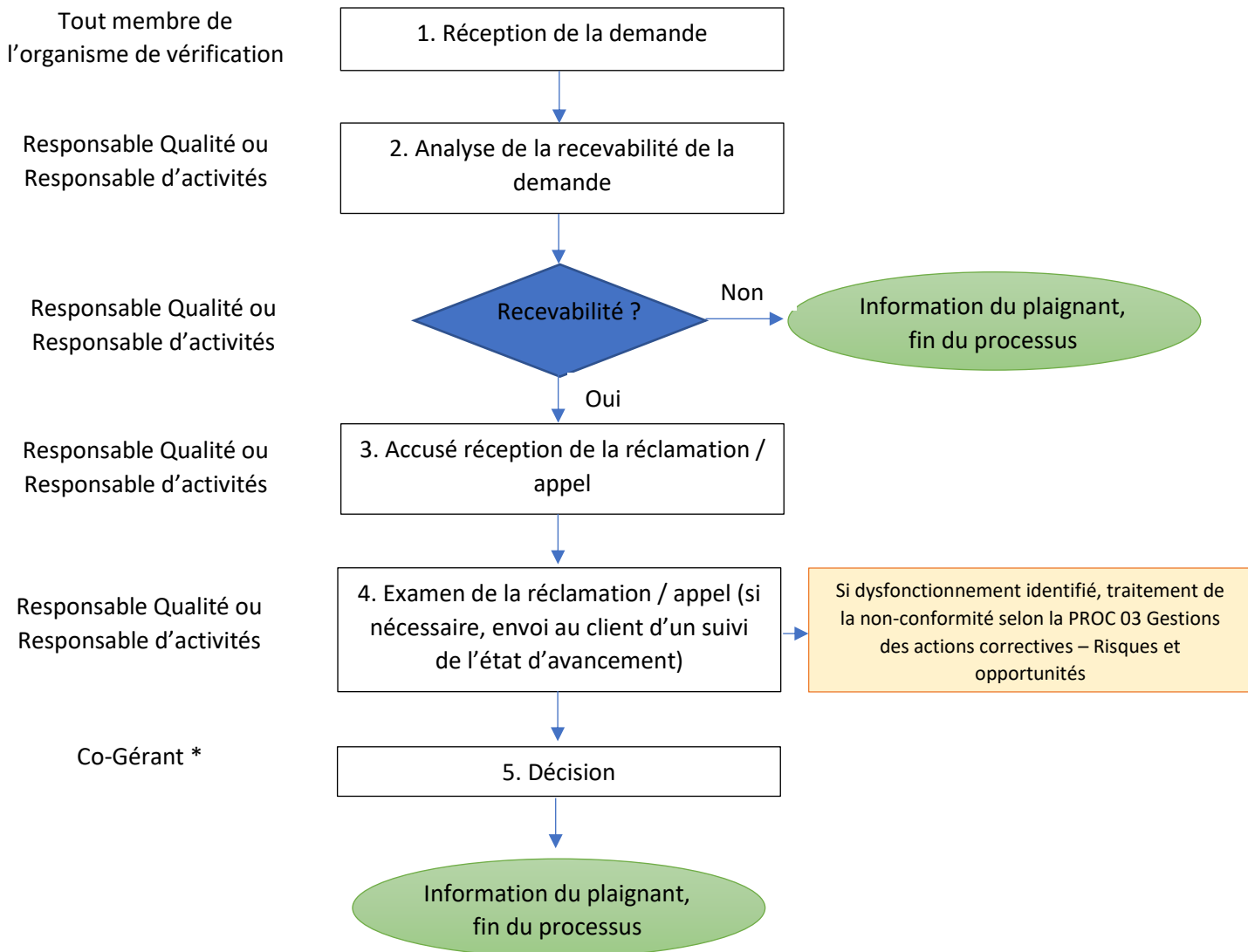
**Appel** : Demande adressée par le client fournisseur de la déclaration auprès de notre organisme pour reconsidérer tout ou partie des conclusions du rapport de vérification.

**Réclamation** : Expression d'une insatisfaction, autre qu'un appel, émise par une personne ou une organisation auprès de notre organisme, relative aux activités de notre organisme, à laquelle une réponse est attendue.

*Exemples : Délai jugé trop important, information émise par l'organisme jugée erronée, non-respect d'horaire, facturation, etc.*

### 4. Processus

**Responsable**



\* La décision à signifier au plaignant est examinée et approuvée par le co-gérant non impliqué dans la décision ou l'exécution de la mission faisant l'objet de l'appel ou de la réclamation.