

## Plaintes et réclamations

---

### Objectif

L'objectif de cette procédure est de décrire la gestion et le traitement des plaintes enregistrées chez Aspect'O.

Toutes les parties concernées par la processus de certification et qui ne sont pas satisfaites de la qualité des services de certification, peuvent déposer une plainte auprès d'Aspect'O.

Une plainte représente une remarque, une annonce, un désaccord ou un différend en relation avec les services d'Aspect'O.

La plainte doit être envoyée :

- par courrier à

Aspect'O sprl

Attn : Direction d'Exploitation

Avenue Louise 475

1050 Bruxelles

- par mail à

[info@aspect-o.be](mailto:info@aspect-o.be)

Objet : plaintes – à l'attention de la Direction d'Exploitation

La plainte est reçue par la Direction d'Exploitation qui

- informe la plaignant de la réception de la ple

- vérifie la relation entre la plainte et les activités de certification.

Si recevable, Aspect'O propose une solution au problème .

Si non, contact est pris avec le plaignant pour clôturer le dossier de plainte.

Le cas échéant, l'auditeur concerné est également informé.

En cas de recevabilité :

La Direction d'Exploitation et l'auditeur concerné analysent la plainte, déterminent ses possibles causes et conviennent mesures et d'actions correctives/préventives à entreprendre.

Si la plainte concerne directement un client tiers certifié par Aspect'O, le client concerné est informé.

La Direction d'Exploitation informe le plaignant et fait le nécessaire pour solutionner avec le plaignant le problème qui se pose.

La Direction d'Exploitation lui soumet également les mesures prises afin que des situations semblables ne se reproduisent et que des plaintes identiques ne soient à nouveau introduites. Ces mesures doivent satisfaire le plaignant.

Dans le cas contraire, une négociation est entamé jusqu'à un accord entre toutes les parties.

Cette procédure sera entamée endéans les 10 jours ouvrables après la réception de la plainte.

Suite à la plainte, l'action corrective/préventive est enregistrée au moyen du document prévu à cet effet et son implémentation vérifiée. (voir doc-Améliorations)

\*\*\*