

## INFORMATIONS SUR LE PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Document #: GOP216-INFO-FRA

Release Date: 25-SEPT-2017

Page 1 of 2

Document Owner : K.Y. Cheung

Approver : K.Y. Cheung

### Ce processus s'applique uniquement aux plaintes relatives aux activités de Business Assurance

#### Objectif

Fournir une vue d'ensemble du traitement des plaintes d'Intertek

#### Champs d'application

Intertek a un processus complet pour le traitement des plaintes. Il satisfait aux exigences de l'ISO/IEC 17021-1 et 17065. Ce processus s'applique aux plaintes concernant les services de certification d'Intertek et aux plaintes contre les clients certifiés faits à Intertek

#### Définition

Plaintes : Expressions du mécontentement fait à Intertek quant à ses services de certification/audit ou à ses clients certifiés/audités (relatifs à la mise en œuvre des systèmes management des clients), où une réponse ou une décision est explicitement ou implicitement attendue.

#### 1.0 Processus

- 1.1 Toute partie souhaitant soumettre une plainte doit contacter le bureau Intertek par téléphone, email, ou par tout autre type de communication ou en envoyant un email à : [complaints.ba@intertek.com](mailto:complaints.ba@intertek.com).
- 1.2 Le processus de traitement des plaintes est soumis aux exigences de confidentialité
- 1.3 Une fois la plainte reçue, Intertek enregistrera et reconnaitra la plainte dans un délai de 10 jours ouvrables (généralement par courriel). Une fois validé, elle sera assignée au personnel désigné pour l'investigation et la résolution.
- 1.4 Intertek prendra les actions correctives nécessaires liées à la plainte, que ce soit contre les activités d'Intertek certification/audit ou contre le client certifié/audité.
- 1.5 Lorsque la plainte est contre un client certifié/audité, le sujet de la plainte ne doit pas être rendu public. Intertek notifiera le client de la réception de la plainte contre leur système certifié/audité dans un délai raisonnable.

#### 2.0 Revue des plaintes

- 2.1 Les plaintes sont résolues par une investigation et un processus de validation avec des décisions faites par Intertek. Intertek a la responsabilité de collecter toutes les informations nécessaires pour valider la plainte.
- 2.2 Une investigation d'une plainte relative à un client certifié/audité inclut généralement un examen de





## INFORMATIONS SUR LE PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Document #: GOP216-INFO-FRA

Release Date: 25-SEPT-2017

Page 2 of 2

Document Owner: K.Y. Cheung

Approver: K.Y. Cheung

l'efficacité du système de management du client certifié/audité, peut nécessiter une visite spéciale ou peut conduire à la suspension de la certification si la plainte est liée à un client certifié.

- 2.3 Dans la mesure du possible et s'il y a lieu, Intertek fournira au plaignant des rapports sur l'état d'avancement et les résultats de l'enquête, et un avis officiel ou mise en demeure de la fin du processus.

### JOURNAL DE RÉVISION

| Révision # | Description du changement  | Date de révision |
|------------|--|------------------|
| 0          | Nouveau document pour diffusion sur le site internet d'Intertek      | 03-JUIN-2016     |
| 1          | Harmonisation du document avec les operations de supplier management | 25-SEPT-2017     |