

1. Objet et Principe

La présente procédure définit les modalités de réception, de traitement et de clôture des plaintes et des recours relatifs aux activités de vérification de POWNESS.

Notre principe fondamental est de traiter chaque réclamation de manière constructive, transparente, impartiale et dans des délais maîtrisés, afin de garantir la satisfaction de nos clients et de nous inscrire dans une démarche d'amélioration continue.

2. Définitions Clés

- **Plainte** : Expression d'une insatisfaction, autre qu'un recours, par toute personne ou tout organisme, concernant les activités de POWNESS (ex: comportement du vérificateur, délais, facturation, processus).
- **Recours** : Demande formulée par un client de réexaminer une décision de vérification que POWNESS a prise à son égard.
- **Tiers de Confiance** : Désigne un expert ou organisme externe, indépendant et qualifié, sélectionné par POWNESS pour garantir une instruction impartiale lorsque les ressources internes sont toutes impliquées.

3. Règle Fondamentale d'Impartialité du Traitement

3.1. Principe Général

L'instruction d'une plainte ou d'un recours est menée par du personnel n'ayant pas été impliqué dans les activités faisant l'objet de la réclamation.

Aucune action discriminatoire ne sera prise à l'encontre du demandeur.

3.2. Affectation Interne (Cas Standard)

Par défaut, l'instruction est confiée à la personne de POWNESS n'ayant pas réalisé la mission ou pris la décision faisant l'objet de la réclamation.

3.3. Affectation au Tiers de Confiance (Cas Spécifique)

Dès lors que le Président est intervenu sur la mission faisant l'objet de la réclamation (par exemple en tant que vérificateur), le traitement de la réclamation est systématiquement et obligatoirement confié au Tiers de Confiance externe. Cette règle s'applique aussi bien aux plaintes qu'aux recours concernant ladite mission, afin de garantir une impartialité totale et indiscutable.

4. Processus de Traitement

Toute réclamation doit être formulée par écrit et adressée par :

- mail à contact@powness.fr
- par courrier postal à POWNESS, 51 Quai Lawton – 33300 Bordeaux
- depuis notre formulaire en ligne sur notre site internet www.powness.fr

Étape	Action	Délai Cible	Responsable
1. Réception & Enregistrement	Enregistrement de la réclamation dans le registre «Plaintes et Recours» avec un numéro unique (P09F01).	24h	Président
2. Accusé de Réception	Envoi d'un accusé de réception formel au demandeur, l'informant de la prise en charge de sa demande.	3 jours ouvrés	Président

3. Qualification & Affectation	Qualification (Plainte ou Recours) et détermination de l'instructeur selon la règle d'impartialité (§3).	3 jours ouvrés	Président
4. Investigation	Collecte et analyse de toutes les informations pertinentes (dossier, entretiens, enregistrements...).	15 jours ouvrés	Personne en charge (interne ou Tiers de Confiance)
5. Décision	Formulation d'une décision motivée et des actions correctives éventuelles.	5 jours ouvrés	Personne en charge (interne ou Tiers de Confiance)
6. Notification Formelle	Communication par écrit de la décision finale et des motifs au demandeur. La notification précise que cette décision clôture le processus interne.	30 jours calendaires (max. après la réception)	Président
7. Clôture et Suivi	Clôture du dossier dans le registre. Suivi des actions correctives dans la "Matrice de suivi des actions".	Immédiat	Président

5. Enregistrements

Chaque plainte ou recours est enregistré dans le Registre de suivi des événements.

Un dossier est constitué et conservé, contenant :

- La réclamation initiale écrite.
- La copie de l'accusé de réception.
- Les preuves de l'investigation menée (rapport d'enquête interne ou rapport du Tiers de Confiance).
- La notification écrite de la décision finale.
- Le cas échéant, la preuve du suivi et de la clôture des actions correctives.