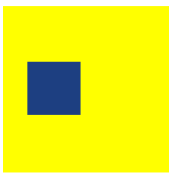




LEXING TECHNOLOGIES



Procédure de traitement des plaintes





Sommaire

1.	Objet	3
2.	Accessibilité	3
3.	Principes généraux	3
4.	Processus de traitement	3
4.1	Réception et enregistrement	3
4.2	Validation et analyse	3
4.3	Prise de décision et actions correctives	3
4.4	Communication et suivi	3
5.	Confidentialité	4
6.	Impartialité	4
7.	Responsabilité	4



1. Objet

1. Cette procédure a pour but d'établir un cadre documenté pour la réception, l'évaluation et la prise de décision relatives aux plaintes afin d'assurer un traitement juste, équitable et transparent.

2. Accessibilité

2. Une description du processus de traitement des plaintes est disponible publiquement et accessible sans demande préalable.

3. Principes généraux

3. Toutes les plaintes sont prises en compte et traitées de façon constructive, impartiale et dans un délai raisonnable. Le processus comprend les éléments suivants :
 - réception et enregistrement de la plainte ;
 - validation et examen de la plainte ;
 - prise de décision et actions correctives éventuelles ;
 - communication avec le plaignant sur l'évolution et l'issue du traitement.

4. Processus de traitement

4.1 Réception et enregistrement

- Toute plainte peut être soumise par écrit (courrier, e-mail) ;
- Un accusé de réception est envoyé au plaignant dans un délai de 2 jours ouvrés ;
- La plainte est enregistrée dans un registre dédié, incluant les actions entreprises pour y répondre.

4.2 Validation et analyse

- Vérification que la plainte concerne bien les activités de certification de Lexing Technologies ;
- Collecte et vérification des informations nécessaires pour analyser la plainte ;
- Si la plainte est recevable, elle est soumise à un comité d'examen.

4.3 Prise de décision et actions correctives

- Une décision est prise en tenant compte des preuves disponibles ;
- Si nécessaire, des corrections et actions correctives sont mises en place ;
- Toute plainte fondée concernant une personne certifiée est notifiée à celle-ci dans un délai raisonnable.

4.4 Communication et suivi

- Le plaignant est informé de l'avancement du traitement de sa plainte et de l'issue finale ;
- Une notification de clôture du dossier est envoyée au plaignant dès la fin du processus.



5. Confidentialité

4. Le traitement des plaintes est soumis à des exigences strictes de confidentialité pour protéger à la fois le plaignant et l'objet de la plainte.

6. Impartialité

5. La décision finale doit être prise ou approuvée par du personnel n'ayant pas été impliqué dans l'objet de la plainte.

7. Responsabilité

6. Lexing Technologies est responsable de l'application de cette procédure et de son amélioration continue afin d'assurer un traitement efficace et équitable des plaintes.