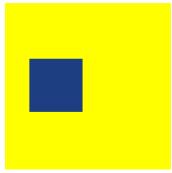
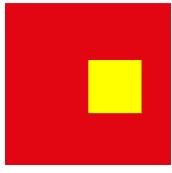


## **LEXING TECHNOLOGIES**



**Procédure de traitement des plaintes**





## Sommaire

<b>1. Objet</b>	<b>3</b>
<b>2. Accessibilité</b>	<b>3</b>
<b>3. Principes généraux</b>	<b>3</b>
<b>4. Processus de traitement</b>	<b>3</b>
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
<b>5. Confidentialité</b>	<b>4</b>
<b>6. Impartialité</b>	<b>4</b>
<b>7. Responsabilité</b>	<b>4</b>

## 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.