

# TRAITEMENT DES PLAINTES ET APPELS

*Date mise à jour : 08/08/2024\_ Version 2*

*Réf : P-730*

*Rédaction : DPL*

*Vérification : CCO*

*Approbation : MCA*

## Préambule

- La qualité de nos prestations est notre priorité. Aussi, nous vous demandons de nous faire part de vos plaintes et appels via le formulaire de contact de notre site internet ou par courrier postal (à FICOREC AUDIT, 132 boulevard Michelet, 13008 Marseille).
- Les demandes formulées par téléphone devront être, le cas échéant, confirmées par écrit afin de faciliter leur traitement.

## Définitions

- DEMANDE : plainte ou appel
- APPEL : Il s'agit d'une demande écrite adressée à l'organisme de vérification par un client afin que l'organisme reconsidère tout ou partie des conclusions de son rapport d'OTI.
- PLAINTÉ : Une plainte est l'expression d'une insatisfaction autre qu'un appel, émise par une personne ou une organisation auprès de l'organisme de vérification, relative aux activités de l'organisme

## Processus

- ANALYSE DE LA RECEVABILITE DE LA DEMANDE ET ENREGISTREMENT  
La recevabilité de la demande est examinée par un membre du Comité Directeur n'étant pas intervenu dans la décision faisant objet de l'appel ou l'objet de la plainte en question\*. Cette analyse peut nécessiter la collecte d'informations complémentaires auprès du demandeur par courrier ou e-mail.  
Si la demande est une plainte, un contrôle est réalisé pour s'assurer qu'elle concerne bien les activités de vérification de l'OTI.  
Chaque demande fait l'objet d'un enregistrement ainsi que l'ensemble des éléments liés à celle-ci.

## Processus

- EXAMEN DE LA DEMANDE

Les éléments du dossier sont analysés en vue d'une prise de décision.

Si la durée du traitement dépasse un mois, un courrier/e-mail intermédiaire est adressé au client, afin de l'informer de l'avancement de sa demande. La procédure ne peut excéder 3 mois.

Le traitement de la demande peut donner lieu à la mise en place d'actions.

- DECISION ET COMMUNICATION

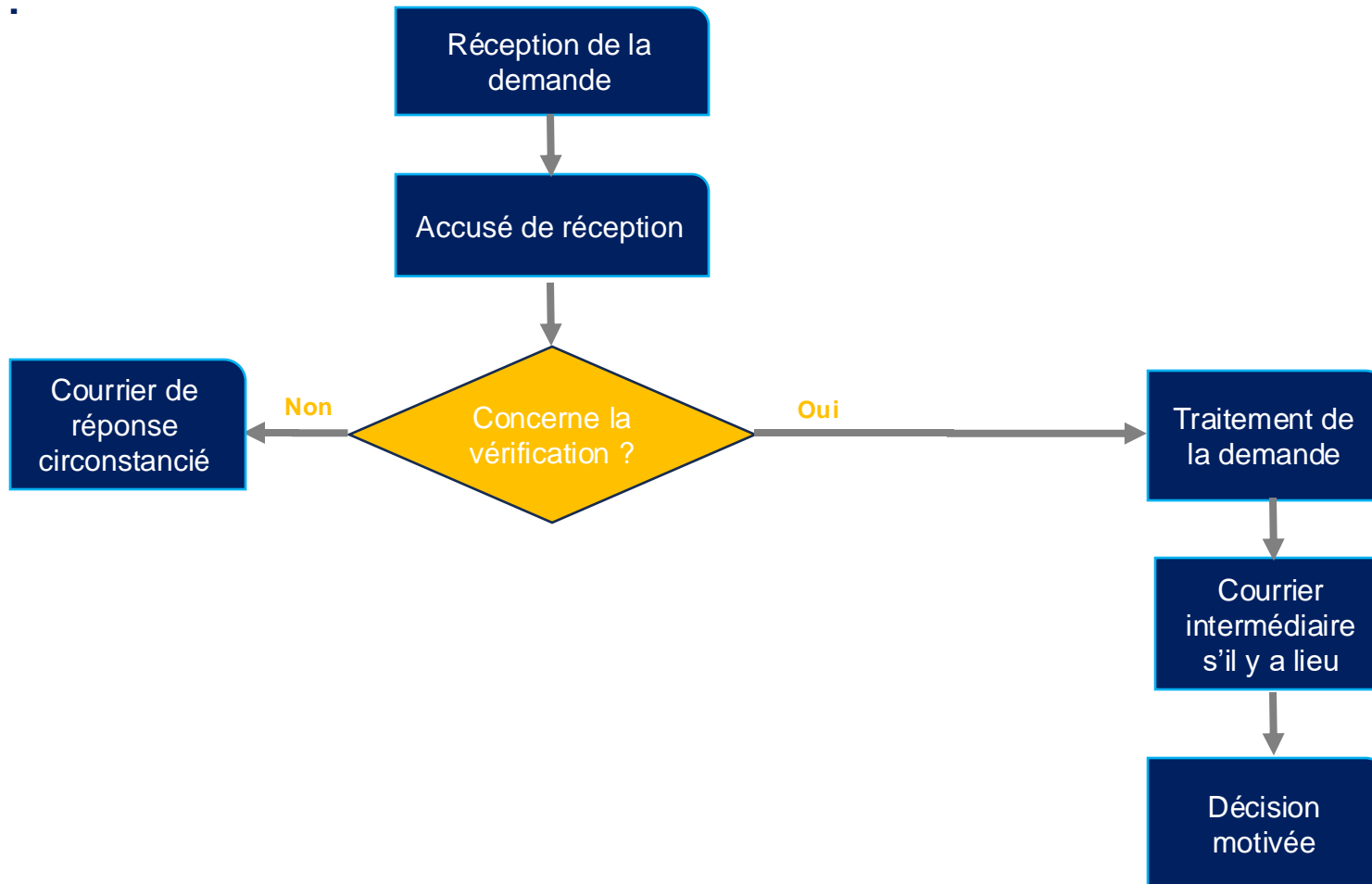
En fin de traitement du dossier, la décision est arbitrée et soumise à validation du Comité Directeur .

Un courrier/e-mail de décision motivée est ensuite transmis au plaignant.

Il est consigné, comme les autres éléments de la demande, dans le dossier de suivi des appels ou des plaintes.

Les examens et décisions en cas d'appels ne donnent pas lieu à des actions discriminatoires (non-objectivité dans le traitement de l'appel, clientélisme dans le traitement de l'appel du client).

## ANNEXE :



QUI ?	QUAND ?
Membre du Comité Directeur*	J
Membre du Comité Directeur*	J+5 maximum
Membre du Comité Directeur*	Si délai supérieur à J + 1 mois
Membre du Comité Directeur*	Si délai inférieur à J + 3 mois

VÉRIFICATION DE LA DÉCLARATION PORTANT SUR L'EXÉCUTION PAR LES SOCIÉTÉS, MUTUELLES, ET UNIONS À MISSION DE LEURS OBJECTIFS SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX



**Crowe**

**Ficorec Audit**

[www.crowe-ficorec.fr](http://www.crowe-ficorec.fr)

---