

Procédure de gestion des plaintes et appels

Le présent document « procédure de gestion des plaintes et appels » est intégré au Système de Management de la Qualité (SMQ) de Endrix CSR, [membre de Endrix](#).

Endrix CSR cabinet d'expertise comptable inscrit à l'Ordre des Experts-Comptables et dédié à la convergence entre analyse financière et extra- financière. Endrix CSR est une SAS dont le siège social de l'activité est situé au 8, rue d'Athènes à Paris 9e. Le cabinet fait partie du groupe d'expertise-comptable Endrix.

En notre qualité d'organisme tiers indépendant de tierce partie, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3 - 1875 (dont la portée est disponible sur le site www.cofrac.fr), et en application des articles L.225-102-1 et L.210-10 du Code de commerce, Endrix CSR a mis en place un programme de vérification de la Déclaration de Performance Extra-Financières (DPEF) et un programme de vérification de la Déclaration portant sur l'exécution par les sociétés/mutuelles/unions à mission des objectifs sociaux et environnementaux mentionnés dans ses statuts (SàM).

Ce document est relatif à chacun de ces deux programmes.

Termes et définitions

Organisme Tiers Indépendant : Organisme accrédité par le COFRAC sur la base de son impartialité, sa compétence, sa confidentialité, sa transparence, sa responsabilité, son traitement des plaintes, son approche fondée sur les risques pour la réalisation de mission de vérification des informations RSE en application de l'article L.225-102-1 du Code de commerce ou de l'exécution par la société à mission des objectifs sociaux et environnementaux mentionnés dans ses statuts selon l'article L.210-10 du Code de commerce.

Appel : pris dans le sens de « faire appel », il s'agit d'une demande adressée par le fournisseur de l'objet de la vérification auprès de l'organisme en charge pour qu'il reconsidère une décision déjà prise relative à cet objet. Il constitue une voie de recours qui a pour but de faire annuler ou infirmer une opinion qui a été rendue par l'Organisme de vérification dans son rapport d'OTI.

Plainte : expression d'une insatisfaction, autre qu'un appel, émise par une personne ou une organisation auprès d'un organisme de vérification, relative aux activités de cet organisme, à laquelle une réponse est attendue.

Processus de traitement des plaintes et appels

Si un client souhaite faire appel d'une opinion rendue dans un rapport de vérification ou faire part d'une insatisfaction, il en notifie Endrix CSR par orale ou par écrit (lettre ou mail adressé au responsable de l'organisme de vérification).

1. Enregistrement de la plainte ou de l'appel

Les plaintes et appels, quel que soit leur mode de réception (écrit pour les appels, oral ou écrit pour les plaintes) sont enregistrés par celui qui les reçoit via la **Fiche de traitement des non-conformités (Réf. : Q-SQM-26)**. Les informations suivantes sont enregistrées :

- Identification du plaignant (entreprise, nom du plaignant) ;
- Date de réception de la plainte/appeal ;
- Objet de la plainte/appeal ;
- Nature de la plainte/appeal ;

Le responsable de l'organisme de vérification informe le responsable qualité et le responsable technique.

2. Analyse de la recevabilité de la plainte ou de l'appel

Les étapes suivantes d'analyse et de traitement sont mises en œuvre et enregistrées sous la responsabilité du Responsable qualité :

- Collecter et vérifier les informations nécessaires permettant de statuer sur le fait que la réclamation ou l'appel soit fondé ou pas ;
- Vérifier que cette plainte/appeal est liée aux activités de Endrix CSR ;

Si nécessaire, le responsable du traitement de la demande contacte par téléphone le client afin de clarifier les raisons de l'appel afin d'acter de la recevabilité de la plainte ou de l'appel.

3. Examen de la plainte ou de l'appel, décision et notification

Si recevable, le responsable technique est chargé :

- Définir et mettre en œuvre des actions permettant de traiter la plainte ou l'appel de façon non-discriminatoire ;
- Répondre au plaignant.

La décision à signifier au plaignant est prise, ou examinée et approuvée par au moins une personne non-impliquée directement dans la réalisation de la prestation, objet de la plainte ou de l'appel.

Dans le cas de figure où il y a un cumul de fonctions, par exemple lorsque le Responsable technique est également vérificateur, la décision sera prise par son suppléant. Si ce dernier est lui-même impliqué dans la prestation, alors la décision sera prise par toute autre personne non-impliquée dans la réalisation de la prestation.

Cette décision ne donne lieu à aucune action discriminatoire.

Sur décision du Responsable qualité, les étapes complémentaires suivantes sont mises en œuvre dans la mesure du possible :

- Accuser réception de la plainte ou de l'appel ;
- Informer le plaignant de l'avancement de l'analyse et/ou du traitement et des résultats ;
- Informer le plaignant de la fin du traitement.

Le Responsable qualité vérifie que les plaintes et appels sont correctement enregistrés et traités. Il ouvre une fiche de non-conformité lorsque la plainte ou l'appel met en évidence une non-conformité par rapport aux règles du SMQ.

Le traitement de la fiche de non-conformité est identique à celui d'un dysfonctionnement interne.

Le client est informé de la possibilité de faire une réclamation ou un appel via les conditions générales annexées à la lettre de mission.