



**PROCÉDURE DE GESTION DES
APPELS ET DES PLAINTES**

PROCÉDURE DE GESTION DES APPELS ET DES PLAINTES

Conformément à la norme ISO 17029, cette procédure décrit les règles concernant la réception, l'évaluation et le règlement des appels et des plaintes à l'occasion de l'intervention du cabinet Aca Nexia sur des missions de vérification de Déclaration de Performance Extra Financière (DPEF) ou de l'exécution par les sociétés, mutuelles et unions à mission de leurs objectifs sociaux et environnementaux.

Appel

Demande de reconsidération de l'avis émis lors d'une prestation réalisée par l'organisme.

Procédure

Les appels et les plaintes peuvent être adressés au cabinet par mail ou par courrier. Ils doivent préciser le nom de l'associé responsable de la mission.

Toute plainte et appel reçu fait l'objet d'une confirmation de réception ainsi que d'une explication du processus de traitement de la plainte / de l'appel.

Un suivi rigoureux des plaintes / appels est tenue à jour afin de pouvoir connaître à tout moment l'évolution de la résolution des réclamations et de s'assurer que toutes les mesures correctives appropriées ont bien été prises.

Les plaintes et appels sont examinés par une personne extérieure à la mission de vérification initialement réalisée.

- ▶ Dans le cas où la plainte/appel s'avère fondé(e), le cabinet et son équipe doivent prendre l'ensemble des mesures correctives nécessaires.
- ▶ Inversement, dans le cas où la plainte/appel n'est pas justifié(e) (après enquête), le cabinet doit expliciter cela à l'occasion d'une réunion/appel téléphonique ainsi que par écrit (courrier ou mail)

Plainte

Insatisfaction d'un client sur des éléments de la prestation réalisée par l'organisme.

