

20
26

TRAITEMENT DES APPELS ET DES PLAINTES

Sustain'
analyse

Synthèse de la procédure de traitement des appels et des plaintes

Notre Organisme reste à l'écoute de ses clients. Au sein de notre démarche qualité, nous vous informons qu'il vous est possible de faire appel des conclusions de l'avis émis dans le cadre de la vérification de votre DPEF, votre rapport de durabilité ou de vos objectifs statutaires liés à la qualité de société à mission ou d'émettre une plainte liée aux prestations de nos équipes.

La Direction s'engage à ce que les décisions et le règlement des appels et des plaintes (y compris en cas d'appels) ne donnent pas lieu à des actions discriminatoires.

Sommaire

Définitions	_____	01
Identification des appels et des plaintes	_____	02
Traitement des appels et des plaintes	_____	03

1. Définitions

Appel : 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.

Plainte : 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.

2. Identification des appels et des plaintes

Ne sont pas considérées comme réclamations ou appels, les éléments suivants :

- Les insatisfactions exprimées oralement ;
- Les insatisfactions écrites dont l'identité et les coordonnées de l'expéditeur sont inconnues ;
- Les insatisfactions dont la rédaction indique que l'émetteur n'attend ni explication ni réparation.

3. Traitement des appels et des plaintes

Réception de la demande

Les appels et les plaintes sont formulés par courrier à l'adresse suivante 73 rue des Prairies 75020 Paris ou par mail à l'adresse alerte@sustainanalyse.fr.

Sa réception donne lieu sous 15 jours maximum, à un accusé de réception et de prise en compte aux fins de traitement d'un appel ou d'une plainte. Cette demande est enregistrée par Sustain'Analyse dans le tableau de suivi des actions en interne.

Conditions particulières de la réception d'un appel

L'appel doit être formulé par écrit par un représentant du client dans les deux mois à partir de la remise de l'avis de vérification dont la décision est contestée. Pour que l'appel puisse être considéré comme tel, l'appelant doit spécifier les éléments de l'avis de vérification contestés et exposer les motifs de la demande de réexamen.

Analyse de la recevabilité

La recevabilité de la demande est examinée par la Direction de Sustain'Analyse, qui peut solliciter la collecte d'informations complémentaires auprès du plaignant.

3. Traitement des appels et des plaintes

Réception de la demande (suite)

La direction s'assure que la demande correspond bien à une réclamation ou un appel et que Sustain'Analyse dispose de l'ensemble des éléments pour apporter une réponse au plaignant. Dans ce cadre, des demandes d'éléments et des échanges complémentaires pourront être réalisés.

Réponse et décision

Si le traitement de la réclamation ou de l'appel demande des investigations longues, Sustain'Analyse s'engage à communiquer sur l'état d'avancement du traitement au moins tous les deux mois.

En fin de traitement du dossier, une décision motivée, prise par un membre de la Direction de Sustain'Analyse qui n'est pas directement impliqué dans la vérification objet de la plainte ou de l'appel ou approuvée par un personnel externe indépendant (tierce partie), est envoyée au plaignant.



“Analyser la durabilité des entreprises, pour garantir leur pérennité et l’avenir de nos sociétés.”

Coordonnées

SARL Sustain'analyse
73 rue des Prairies
75020 Paris

www.sustainanalyse.fr