

Date	Version	Modifications
25/09/2023	1	Création + vérification
25/09/2023	1	Ajout mentions
25/09/2023	1	Vérification
25/09/2023	1	Approbation V1
06/06/2024	2	Remplacement terme « réclamation » par « plainte » en conformité avec ISO 17029

## 1) Objet

Cette procédure décrit les règles concernant la réception, l'évaluation et le règlement des appels et des plaintes lorsque FNR REVICOOP intervient en qualité d'organisme tiers indépendant conformément à la norme ISO17029.

## 2) Description

### La réception des plaintes

Les plaintes peuvent être adressées par différents canaux : courrier, mail ou appel.

### Constat et traitement des plaintes et des appels

Dès réception, toute plainte doit faire l'objet d'une confirmation écrite qui devra expliquer la manière dont la plainte sera traitée.

Toutes les mesures prises doivent être documentées. Tous les documents ainsi que la correspondance produite dans le traitement d'une plainte sont passés en revue par la Direction de l'OTI.

Les plaintes sont examinées par un médiateur indépendant du travail effectué et tous les faits sont établis à travers des discussions avec les membres de l'équipe, ainsi qu'à travers l'examen des dossiers ou des documents de travail pertinents. Le médiateur est salarié de l'OTI FNR REVICOOP.

S'il s'avère que la plainte est fondée, des mesures correctives doivent être prises dès que possible. Le médiateur, après consultation de la Direction de FNR REVICOOP, propose alors au client une proposition d'action pour régler le litige.

Si l'enquête conclut qu'il n'y a aucun motif permettant de justifier la plainte, la position de FNR REVICOOP est expliquée au réclamant lors d'une réunion ou d'un entretien téléphonique suivi d'une explication écrite.

Si le client n'accepte pas les mesures éventuelles proposées ou la position de FNR REVICOOP, le médiateur réexamine la plainte afin de trouver une action qui soit acceptée par le client.

En cas d'impossibilité de trouver un accord avec le client, un règlement par voie judiciaire peut être déclenché. Des précautions sont prises pour maintenir la confidentialité du client.

## 3) Enregistrement des appels et plaintes

Les plaintes reçues et la manière dont elles ont été résolues sont consignées dans un registre afin de :

- Suivre les progrès concernant la résolution des réclamations,
- Réaliser un suivi, pour s'assurer que les mesures correctives appropriées ont bien été prises et que l'exposition aux risques au sein du groupe a été évaluée et mise à jour.

Le suivi des appels et plaintes reçus fait l'objet d'un bilan annuel auprès de la Direction, lors de la revue de Direction.