

## 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

### Définition

Appels : Communications reçues par la FNR, souvent de la part des clients ou des parties intéressées, qui expriment des commentaires, des requêtes ou des demandes d'information spécifiques.

Plaintes : Réclamations formelles ou informelles adressées à la FNR, exprimant une insatisfaction, un mécontentement ou une critique concernant les services ou les produits fournis.

### Réception

Les appels et les plaintes peuvent être adressées par différents canaux : courrier, mail ou téléphone.

### Constat et traitement

Dès réception, tous les appels et les plaintes devront 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'un appel ou d'une plainte sont passées en revue par la Direction de l'OTI.

Les appels et 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 l'appel ou 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 l'appel ou 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 l'appel ou 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 appels et 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 appels et des plaintes,
- 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.