

# PROCEDURE DE GESTION DES APPELS ET DES PLAINTES

**VERIFICATION DES INFORMATIONS RSE**  
BCZ Organisme Tiers Indépendant



*DOC W004 (3)*  
*Date de création : 17/09/14*  
*Date de revue : 01/09/21*  
*Fait par : SGA*  
*Revu par : RES / VIG*

Becouze

# SOMMAIRE

- DEFINITIONS
- PROCESSUS DE TRAITEMENT DES APPELS ET DES PLAINTES
- ANNEXE

# DEFINITIONS

## ○ APPEL

Il s'agit d'une 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

Une plainte est l'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.

# PROCESSUS DE TRAITEMENT DES APPELS ET DES PLAINTES (1/3)

## ○ RECEPTION DE L'APPEL OU DE LA PLAINTE

Les appels et les plaintes sont formulés librement par l'entité qui le souhaite, sous forme de courrier (adressé à BECOUZE - 1, rue de Buffon - CS 10629 - 49106 ANGERS CEDEX 02) ou d'e-mail (à [becouze@crowe-becouze.fr](mailto:becouze@crowe-becouze.fr)), en précisant :

- L'objet,
- La date,
- Le nom de l'entité faisant la demande,
- La personne qui représente l'entité dans cette procédure,
- Les motifs de la demande.

Si un appel ou une plainte est formulé par téléphone, il est expressément demandé une confirmation par écrit, sous la forme d'un courrier ou d'un e-mail. Le courrier peut être transmis par lettre simple ou lettre recommandée. Sa réception donne lieu sous 5 jours maximum, à un courrier (ou e-mail) d'accusé de réception et de prise en compte aux fins de traitement d'un appel ou d'une plainte.

Cette demande est enregistrée par la Direction de l'OTI dans le dossier de suivi des plaintes et des appels.

# PROCESSUS DE TRAITEMENT DES APPELS ET DES PLAINTES (2/3)

## ○ ANALYSE DE LA RECEVABILITE DE LA DEMANDE

La recevabilité de la demande est examinée par la Direction, qui peut solliciter la collecte d'informations complémentaires auprès du demandeur par courrier ou e-mail.

Si la demande est une plainte, la Direction vérifie qu'elle concerne bien les activités de vérification de l'OTI.

## ○ TRAITEMENT DE LA DEMANDE ET DECISION

Afin de comprendre l'objet de la demande, la Direction peut solliciter un auditeur qui n'a pas participé à la vérification. Ensemble, ils considèrent les éléments du dossier et prennent une décision.

Si la durée du traitement dépasse un mois, un courrier/e-mail intermédiaire est transmis au client, afin de lui confirmer le stade de la procédure de traitement et ne pas le laisser sans information. La procédure ne peut excéder 3 mois.

# PROCESSUS DE TRAITEMENT DES APPELS ET DES PLAINTES (3/3)

## ○ INFORMATION DU DEMANDEUR

En fin de traitement du dossier, un courrier/e-mail de décision motivée est envoyé à l'initiateur de l'appel ou de la plainte, dans la même forme que l'appel ou la plainte (e-mail ou courrier). Il est consigné dans le dossier de suivi des appels ou des plaintes.

Les associés BECOUZE sont informés de l'appel ou de la plainte et de la réponse apportée par la Direction qui gère la procédure.

Si une action correctrice liée au traitement de l'appel ou de la plainte apparaît nécessaire, la Direction et l'auditeur ayant effectué la mission prennent rendez-vous avec l'entité demandeuse, afin de définir de façon conjointe et consensuelle le traitement adapté à la situation. Ce traitement fait alors l'objet d'un courrier co-signé, comme l'a été la lettre de mission initiale, qui en définit les aspects pratiques.

Les procédures d'appel du résultat du traitement de l'appel ou de la plainte sont effectuées auprès des instances de contrôle du cabinet que sont l'Ordre des Experts-Comptables et la Compagnie Régionale des Commissaires aux Comptes, par le dépôt d'une plainte auprès des chambres de discipline de ces organismes.

Le suivi de la procédure est matérialisé dans une fiche de suivi de l'appel ou de la plainte.

# ANNEXE

