

ACTIVITÉ D'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT POUR

+ • LES SOCIÉTÉS À MISSION

○ PROCESSUS DE TRAITEMENT DES APPELS ET DES
PLAINTES

InfoP4 V4

Fait le 11/07/2023

Par CD

Validé par MP

Contexte

Dans le cadre de son activité de vérification, AJC a pour obligation de mettre à disposition du public différents documents.

Le processus de traitement des appels et des plaintes fait partie de ces documents.

Le processus est constitué des éléments suivants :

- I. Une description du processus de réception, de justification, d'examen de la plainte, et de décision quant aux actions à entreprendre pour y répondre.
- II. Le suivi et l'enregistrement de la plainte, y compris les actions prises pour y répondre.
- III. L'assurance que l'action appropriée a été entreprise.

Le processus d'AJC est présenté sur les pages suivantes.

Définitions

Appel

Demande faite par le client à l'organisme tiers indépendant pour revenir sur la conclusion de l'avis de vérification afin qu'elle soit reconsidérée.

Plainte

Déclaration formelle ou écrite exprimant le mécontentement d'un tiers à l'égard des activités de l'organisme tiers indépendant.



TRAITEMENT DES APPELS

Traitement des appels

Réception

Une adresse mail est à disposition de tous les clients de l'OTI : contact@ajc-bordeaux.com

Dans le mail envoyé à l'organisme, le plaignant se devra de préciser :

- L'objet de l'appel
- La date
- Le nom de l'organisme
- Le nom de l'auteur du mail
- Le motif de l'appel

Aucun appel ne pourra être reçu par l'intermédiaire d'appel téléphonique.

Un accusé de réception est envoyé par mail pour attester de la prise en compte de l'appel par la direction dans un délai de 5 jours

Examen

L'OTI récupère les informations relatives à l'objet de l'appel pour examiner si celle-ci est légitime ou non et en lien avec l'activité de vérification de l'OTI ou pas.

Traitement des appels

Confirmation

La décision de réexaminer ou non les preuves en lien avec la vérification est donnée par l'associé n'ayant pas participé aux missions de vérification de cette dernière.

Si la décision n'implique pas de réexaminer les preuves, alors un mail sera adressé à l'organisme plaignant lui expliquant les raisons du rejet de son appel et la clôture de la procédure.

Si la décision implique de réexaminer les preuves, alors l'associé n'ayant pas participé aux missions de vérification de cette dernière et la direction prendront rendez-vous avec l'organisme plaignant pour trouver un accord sur les actions à entreprendre.

Traitement des appels

Actions

À l'issue du rendez-vous, une lettre de mission de révision sera signée par les deux parties. Celle-ci comprendra les actions à réaliser par l'OTI (validées les différentes parties prenantes) et assurera le fait que ces dernières soient appropriées à l'objet de l'appel.

Suivi et enregistrement

L'ensemble des documents réalisés, reçus ou envoyés lors de cette procédure d'appel sont enregistrés et placés dans un fichier dédié aux appels et plaintes au sein du dossier client.

Retour

Suite à la réalisation des actions correctives l'OTI émet un avis révisé qui succèdera à l'avis initial.



TRAITEMENT DES PLAINTES

Traitement des plaintes

Réception

Une adresse mail est à disposition de tous les clients de l'OTI : contact@ajc-bordeaux.com

Dans le mail envoyé à l'organisme, le plaignant se devra de préciser :

- L'objet de la plainte
- La date
- Le nom de l'organisme
- Le nom de l'auteur du mail
- Le motif de la plainte

Aucune plainte ne pourra être reçue par l'intermédiaire d'appel téléphonique.

Il devra obligatoirement être reformulé par écrit à l'adresse mail dédiée.

Un accusé de réception est envoyé par mail pour attester de la prise en compte de la plainte par la direction dans un délai de 5 jours

Examen

L'OTI récupère les informations relatives à l'objet de la plainte pour examiner si celle-ci est légitime ou non et/ou en lien avec l'activité de vérification de l'OTI ou pas.

Traitement des plaintes

Confirmation

La décision de réexaminer ou non les preuves en lien avec la vérification est donnée par l'associé n'ayant pas participé aux missions de vérification de cette dernière.

Si la décision n'implique pas de réexaminer les preuves ou la mise en place d'actions, alors un mail sera adressé à l'organisme plaignant lui expliquant les raisons du rejet de sa plainte et la clôture de la procédure.

Si la décision implique de mettre en place des actions, alors l'associé n'ayant pas participé aux missions de vérification et la direction prendront rendez-vous avec l'organisme plaignant pour trouver un accord sur les actions à réaliser.



Expertise Comptable - Audit
Evaluation - Direction Financière - RSE

<https://www.ajc-bordeaux.com>

48 bis Rue Jean de la Fontaine, 33200 Bordeaux

+33 5 47 29 74 65

contact@ajc-bordeaux.com