



Trajectoires durables

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES APPELS ET DES PLAINTES

PCD-03.1_V3_31/07/2024

In Extenso
INNOVATION CROISSANCE

SOMMAIRE

1. Définition
2. Identification des appels et des plaintes
3. Traitement des appels et des plaintes

N°	Date	Nature des modifications	Approuvé par
0	25/07/2023	Création du document	Sophie Braun
1	12/12/2023	Finalisation du document	Sophie Braun
2	29/07/2024	Actualisation du document	Sophie Braun
3	31/07/2024	Mise au format PPT	Sophie Braun

DÉFINITION

Appel

Demande exprimée par un client visant à reconsidérer tout avis défavorable prise par IEIC relatif à la déclaration soumise par celui-ci.

Plainte

Expression d'une insatisfaction, autre qu'un appel, émise par toute personne et relative aux opérations d'IEIC, quand une réponse est attendue.

IDENTIFICATION DES PLAINTES ET APPELS

Ne sont pas considérés comme plaintes ou appels, les éléments suivants :



Les insatisfactions exprimées oralement.



Les insatisfactions écrites dont l'identité et les coordonnées de l'expéditeur sont inconnues.



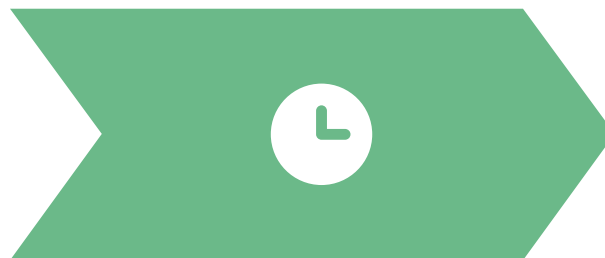
Les insatisfactions dont la rédaction indique que l'émetteur n'attend ni explication ni réparation d'IEIC.

TRAITEMENT DES APPELS ET DES PLAINTES



Réception de la demande

- Les appels et les plaintes sont formulés :
 - **par courrier** à l'adresse 63ter Avenue Edouard Vaillant, 92100 Boulogne-Billancourt.
 - **par mail** à l'adresse OTI-Appels-Plaintes@inextenso-innovation.fr.
- **Un accusé de réception est envoyé sous 15 jours** validant la prise en compte aux fins de traitement d'un appel ou d'une plainte.
- Cette **demande est enregistrée** par IEIC dans le tableau de suivi des actions en interne.



Analyse de la recevabilité

- La **recevabilité de la demande est examinée** sous la responsabilité de la Direction de l'activité OTI, qui peut solliciter la collecte d'informations complémentaires auprès du plaignant.
- La direction s'assure que la demande correspond bien à une plainte ou un appel et que IEIC 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 l'appel ou de la plainte demande des investigations longues, IEIC 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 d'IEIC qui n'est pas directement impliqué dans la vérification objet de la plainte ou de l'appel, est envoyée au plaignant.