



*Trajectoires durables*

## **PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES APPELS ET DES PLAINTES**

PCD-03.1\_V4\_18/04/2025

**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
4	18/04/2025	Mise à jour de l'adresse	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.**



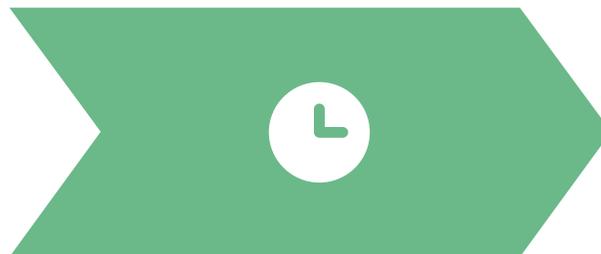
**Les insatisfactions dont la rédaction indique que l'émetteur n'attend ni explication ni réparation d'IEIC.**

# TRAITEMENT DES APPELS ET DES PLAINTES



## Réception de la demande

- Les appels et les plaintes sont formulés :
  - **par courrier** à l'adresse 8 rue Jean-Antoine de Baïf, 75013 Paris.
  - **par mail** à l'adresse [OTI-Appels-Plaintes@inextenso-innovation.fr](mailto: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.