

# Procédure


---

## Traitement des plaintes et appels PROC 04 rév.1

*Date de révision: 19/01/2024  
Nature de la modification: suppression du poste  
de Responsable Technique et clarifications  
Rédacteur: Responsable Qualité  
Approbateur: Président*

# Sommaire

---



1. Objet	P.3
2. Définition	P.5
3. Réception de l'appel ou de la plainte	P.7
4. Analyse de la recevabilité de l'appel ou de la plainte	P.9
5. Examen de l'appel ou de la plainte	P.11
6. Processus	P.13

# 1. Objet

# 1. Objet

---

Cette procédure a pour objet de décrire le processus de traitement des plaintes et appels.

EXCO FSO traite toutes les plaintes et/ou appels de ses clients ou de toutes autres parties. EXCO FSO est responsable de toutes les décisions prises dans le processus de traitement des plaintes et appels. Les analyses et les décisions relatives aux appels et aux plaintes ne donnent lieu à aucune action discriminatoire.

Cette procédure est également disponible sur notre site internet : <https://exco.fr/cabinets/exco-fiduciaire-du-sud-ouest/>

## 2. Définition

## 2. Définition

---

**Appel** : Demande adressée par le client fournisseur de la déclaration auprès de notre organisme pour reconsidérer tout ou partie des conclusions du rapport de vérification.

**Plaintes** : Expression d'une insatisfaction, autre qu'un appel, émise par une personne ou une organisation auprès de notre organisme, relative aux activités de notre organisme, à laquelle une réponse est attendue.

*Exemples : délai jugé trop important, information émise par l'organisme jugée erronée, non-respect d'horaire, facturation, etc.*

# 3. Réception de l'appel ou de la plainte

# 3. Réception de l'appel ou de la plainte

---

Les appels et les plaintes sont adressées par l'entité qui le souhaite, sous forme de courrier (adressé à LAFARGUE Philippe – 18 Place Roguet – 31300 Toulouse) ou de mail (à [philippe.lafargue@exco.fr](mailto:philippe.lafargue@exco.fr)), en précisant :

- L'objet,
- La date,
- Le nom de l'entité faisant la démarche,
- 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 recommandée. Sa réception donne lieu dans les 5 jours maximum à un courrier (ou e-mail) d'accusé réception et de prise en compte aux fins de traitement.

Le responsable de l'organisme de vérification en informe le responsable qualité.



# 4. Analyse de recevabilité de l'appel ou de la plainte

# 4. Analyse de la recevabilité de l'appel ou de la plainte

---

Les étapes suivantes d'analyse et de traitement sont mises en œuvre et enregistrées sous la responsabilité du responsable qualité :

- Collecter et vérifier les informations nécessaires permettant de statuer sur le fait que la plainte ou l'appel soit fondé ou pas,
- Vérifier que cette plainte ou cet appel est lié aux activités de vérification de l'OTI.

Si nécessaire, le responsable du traitement de la demande contacte par téléphone le client afin de clarifier les raisons de l'appel ou de la plainte afin d'acter de la recevabilité de l'appel ou de la plainte.

# 5. Examen de l'appel ou de la plainte, décision et notification

# 5. Examen de l'appel ou de la plainte, décision et notification

---

Sur décision du responsable qualité, les étapes suivantes sont mises en œuvre :

- Définir et mettre en œuvre des actions permettant de traiter l'appel ou la plainte de façon non-discriminatoire,
- Accuser réception de la plainte ou de l'appel, dans un délai maximum de 5 jours,
- Informer le plaignant de l'avancement de l'analyse et/ou du traitement et des résultats,
- Informer le plaignant de la fin du traitement.

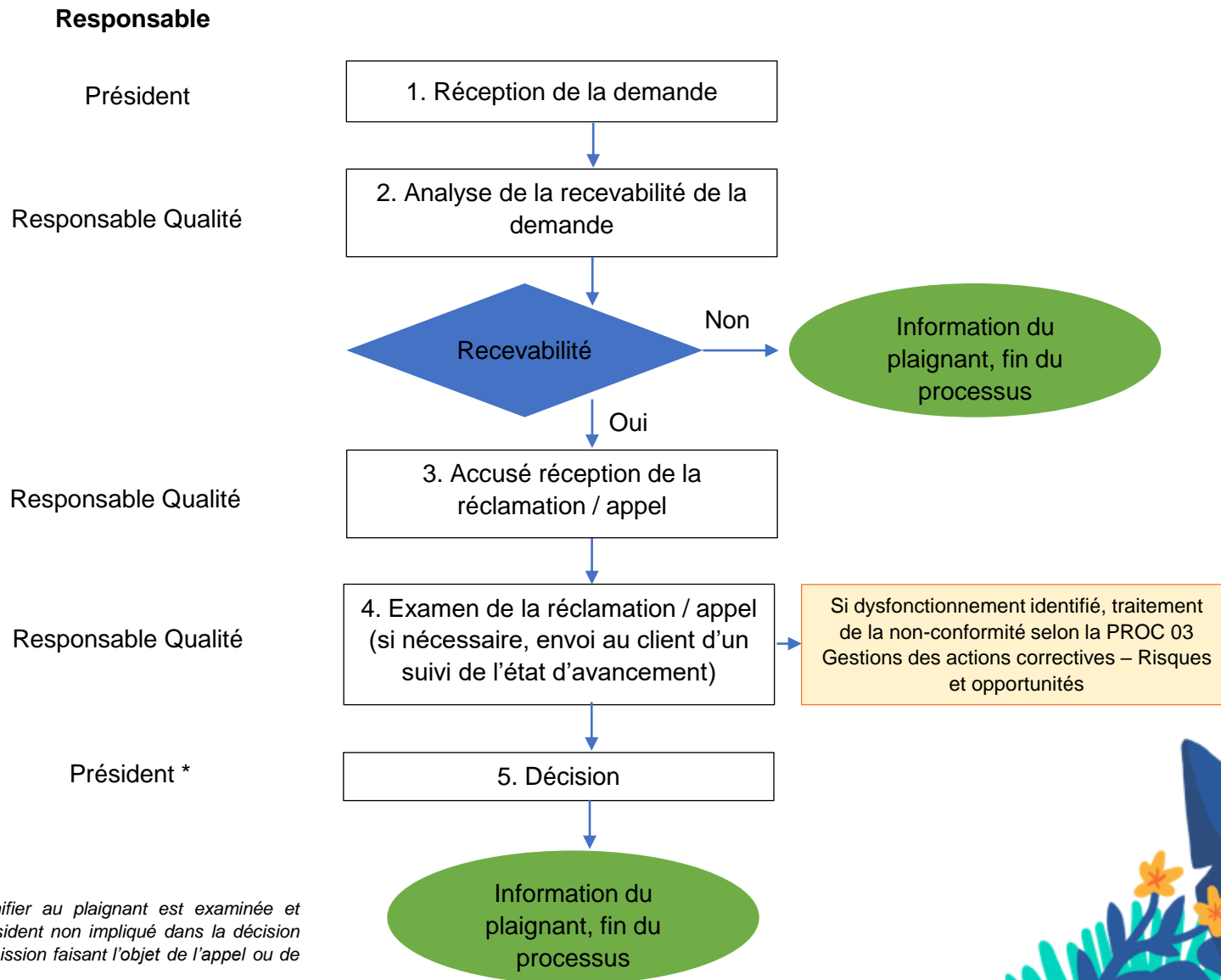
La décision à signifier au plaignant est prise ou examinée et approuvée par le Président.

Dans le cas de figure où il y a un cumul de fonctions et que le responsable qualité est également vérificateur, la décision sera prise par un responsable non-impliqué dans la réalisation de la prestation.

Le responsable qualité vérifie que les plaintes et appels sont correctement enregistrés et traités. Il ouvre une fiche de non-conformité lorsque la plainte ou l'appel met en évidence une non-conformité selon la procédure PROC 03.

# 6. Processus

# 6. Processus



\* La décision à signifier au plaignant est examinée et approuvée par le président non impliqué dans la décision ou l'exécution de la mission faisant l'objet de l'appel ou de la réclamation.

## Contact

**EXCO FSO**  
**2 rue des Feuillants**  
**31076 Toulouse**

Tel : +33 (0)5 61 77 08 77  
Site : [www.exco.fr](http://www.exco.fr)

