



LEXING TECHNOLOGIES

Procédure de traitement des réclamations

V1



Lexing Technologies

58 boulevard Gouvion-Saint-Cyr 75017 PARIS – FRANCE -Tél. : +33 (1) 82 73 05 05
lexing-technologies@lexing.law

Société à Responsabilité Limitée au capital de 1 000 € – Siret : 842 801 292 000 17
TVA : FR 45 842 801 292 – RCS PARIS 842841 292



Sommaire

1.	Objet	3
2.	Accessibilité	3
3.	Principes généraux	3
4.	Processus de traitement	3
4.1	Réception et enregistrement	3
4.2	Validation et analyse	3
4.3	Prise de décision et actions correctives	3
4.4	Communication et suivi	3
5.	Confidentialité	4
6.	Impartialité	4
7.	Responsabilité	4



1. Objet

1. Cette procédure a pour but d'établir un cadre documenté pour la réception, l'évaluation et la prise de décision relatives aux réclamations afin d'assurer un traitement juste, équitable et transparent.

2. Accessibilité

2. Une description du processus de traitement des réclamations est disponible publiquement et accessible sans demande préalable.

3. Principes généraux

3. Toutes les aux réclamations sont prises en compte et traitées de façon constructive, impartiale et dans un délai raisonnable. Le processus comprend les éléments suivants :
 - réception et enregistrement de la réclamation ;
 - validation et examen de la réclamation ;
 - prise de décision et actions correctives éventuelles ;
 - communication avec le plaignant sur l'évolution et l'issue du traitement.

4. Processus de traitement

4.1 Réception et enregistrement

- Toute réclamation peut être soumise par écrit (courrier, e-mail) ;
- Un accusé de réception est envoyé au plaignant dans un délai de 2 jours ouvrés ;
- La réclamation est enregistrée dans un registre dédié, incluant les actions entreprises pour y répondre.

4.2 Validation et analyse

- Vérification que la réclamation concerne bien les activités de certification de Lexing Technologies ;
- Collecte et vérification des informations nécessaires pour analyser la réclamation ;
- Si la réclamation est recevable, elle est soumise au membre du comité de gouvernance en charge du traitement des réclamations (Alain Bensoussan).

4.3 Prise de décision et actions correctives

- Une décision est prise en tenant compte des preuves disponibles ;
- Si nécessaire, des corrections et actions correctives sont mises en place ;
- Toute réclamation fondée concernant une personne certifiée est notifiée à celle-ci dans un délai raisonnable.

4.4 Communication et suivi

- Le plaignant est informé de l'avancement du traitement de sa réclamation et de l'issue finale ;



- Une notification de clôture du dossier est envoyée au plaignant dès la fin du processus.

5. Confidentialité

4. Le traitement des réclamations est soumis à des exigences strictes de confidentialité pour protéger à la fois le plaignant et l'objet de la réclamation.

6. Impartialité

5. La décision finale doit être prise ou approuvée par du personnel n'ayant pas été impliqué dans l'objet de la réclamation.

7. Responsabilité

6. Lexing Technologies est responsable de l'application de cette procédure et de son amélioration continue afin d'assurer un traitement efficace et équitable des réclamations.



GESTION DU DOCUMENT			
Type de document	Procédure		
Versions	N° version	Modifications	Date
	V1	Création Chloé Torres	04 05 2026
	V1	Validation Anthony Coquer	04 05 2026
		<i>Modification</i>	
		<i>Modification</i>	
		<i>Modification</i>	