


Annexe 1 : Déclaration publique sur la résolution des réclamations reçues

Alertes

Le nombre des réclamations reçues	4
Le type des réclamations reçues	Signalement comportements inappropriés au sein des employés
La nature des réclamations reçues	<p>Nature des alertes éthiques depuis 2021</p> <p>■ Addictions ■ Harcelement M ■ Harcelement S</p> <p>Voir diagramme ci-dessus</p>
Le nombre de demandes rejetées	0
Les motifs de rejet invoqués	Non applicable
Le nombre de réclamations résolues	4
Les résultats obtenus	4 enquêtes réalisées : 2 sanctions prises, 2 classements sans suite faute de preuve
Les actions correctives prises le cas échéant	Re-sensibilisation du personnel à travers des communications d'équipe ou globale sur le thème des Addictions et de la ligne ethnique
La durée moyenne des procédures	Inférieure à 30 jours calendaires
Le niveau de satisfaction des parties prenantes	Concernant les collaborateurs, l'enquête sociale 2025 (GPTW) : 80% de réponses positives et neutres.
Toute autre information permettant au public de mieux comprendre l'efficacité de la procédure	Notre ligne d'alerte est accessible avec un simple email : ethique@isysme.com

Réclamations clients

Le nombre des réclamations reçues	951
Le type des réclamations reçues	Réclamations liées à la qualité de nos produits
La nature des réclamations reçues	<p style="text-align: center;">Nature des réclamations clients depuis 2021</p>  <p style="text-align: center;">Voir diagramme ci-dessus</p>
Le nombre de demandes rejetées	172
Les motifs de rejet invoqués	Messages positifs sur les produits de la coopérative
Le nombre de réclamations résolues	685
Les résultats obtenus	<p>Qualité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Résultats audit IFS Isigny-sur-Mer : Niveau de base • Résultat audit IFS Chef-du-Pont : Supérieur • Résultats audit BRC Isigny-sur-Mer : GradeA+ • Résultat audit BRC Chef-du-Pont : GradeAA+ <p>Pas de retrait-rappel, ni de rappel en 2025</p>
Les actions correctives prises le cas échéant	Sera communiqué dans le prochain rapport de durabilité
La durée moyenne des procédures	Non mesuré à date, sera communiqué dans le prochain rapport de durabilité
Toute autre information permettant au public de mieux comprendre l'efficacité de la procédure	Notre politique est accessible sur le site internet de la coopérative