



Document d'exigences spécifiques pour
l'accréditation des organismes de vérification
procédant à l'évaluation des plans de surveillance et
à la vérification des déclarations d'émissions de gaz
à effet de serre

INS REF 33 - Révision 02

LA VERSION ELECTRONIQUE FAIT FOI





SOMMAIRE

1. OBJET	3
2. REFERENCES ET DEFINITIONS	3
2.1. Références.....	3
2.2. Abréviations et définitions.....	5
3. DOMAINE D'APPLICATION	5
4. MODALITES D'APPLICATION	5
5. MODIFICATIONS	5
6. EXIGENCES A SATISFAIRE PAR L'ORGANISME DE VERIFICATION...	6
7. PROCESSUS D'ACCREDITATION	9
7.1. Portée d'accréditation demandée	9
7.2. Modalités d'évaluation	9
8. COORDINATION ENTRE LE COFRAC ET LES POUVOIRS PUBLICS.	12

LA VERSION ELECTRONIQUE FAIT FOI



1. OBJET

Ce document définit les exigences à satisfaire et le processus d'accréditation des organismes de vérification procédant à :

- La vérification des déclarations d'émissions de gaz à effet de serre, des tonnes-kilomètres pour les activités aériennes ou à la vérification des déclarations des données d'activités pour l'allocation de quotas gratuits en application du Règlement d'exécution (UE) 2018/2067 ;
- L'évaluation des plans de surveillance et la vérification des émissions de gaz à effet de serre pour le secteur du transport maritime en application du Règlement (UE) 2015/757 modifié par le règlement (UE) 2023/957 ;
- L'évaluation des plans de surveillance et la vérification des déclarations « FuelEU » en application du Règlement (UE) 2023/1805 ;
- La vérification des déclarations d'émissions de gaz à effet de serre ou leur compensation pour le secteur du transport aérien en application du programme CORSIA ou de dispositions nationales.

2. REFERENCES ET DEFINITIONS

2.1. Références

Ce document s'applique en complément des documents suivants :

Normes internationales :

- NF EN ISO/IEC 17029 « *Evaluation de la conformité – Principes généraux et exigences pour les organismes de validation et de vérification* » ;
- NF EN ISO 14065 : 2021 « *Principes généraux et exigences pour les organismes de validation et de vérification de l'information environnementale* » ;
- NF ISO 14066 « *Gaz à effet de serre – Exigences de compétence pour les équipes de validation et les équipes de vérification de gaz à effet de serre* » ;
- NF EN ISO 14064-3 « *Gaz à effet de serre – Partie 3 : Spécifications et lignes directrices pour la validation et la vérification des déclarations des gaz à effet de serre* ».

Législation européenne :

- Directive 2003/87/CE du Parlement Européen et du Conseil du 13 octobre 2003 établissant un système d'échange de quotas d'émission de gaz à effet de serre dans la Communauté et modifiant la directive 96/61/CE du Conseil et ses amendements ;
- Règlement d'exécution (UE) 2018/2066 modifié relatif à la surveillance et à la déclaration des émissions de gaz à effet de serre au titre de la directive 2003/87/CE ;
- Règlement d'exécution (UE) 2018/2067 modifié concernant la vérification des déclarations de données et l'accréditation des organismes vérificateurs conformément à la directive 2003/87/CE, dit règlement AVR ;
- Règlement délégué (UE) 2019/331 de la Commission du 19 décembre 2018 définissant des règles transitoires pour l'ensemble de l'Union concernant l'allocation harmonisée de quotas d'émission à titre gratuit conformément à l'article 10 bis de la directive 2003/87/CE ;
- Règlement d'exécution (UE) 2019/1842 de la commission du 31 octobre 2019 portant sur les modalités d'application de la directive 2003/87/CE en ce qui concerne les modalités supplémentaires pour les adaptations de l'allocation de quotas d'émission à titre gratuit liées aux variations de niveau d'activité ;



- Règlement (UE) 2015/757, modifié par le règlement (UE) 2023/957 du parlement et du conseil du 10 mai 2023 concernant la surveillance, la déclaration et la vérification des émissions de gaz à effet de serre du secteur du transport maritime et modifiant la directive 2009/16/CE, dit règlement MRV ;
- Règlement délégué (UE) 2023/2776 modifiant le règlement (UE) 2015/757 en ce qui concerne les règles pour la surveillance des émissions de gaz à effet de serre du transport maritime et toute autre information utile ;
- Règlement délégué (UE) 2023/2849 complétant le règlement (UE) 2015/757 en ce qui concerne les règles relatives à la déclaration et à la soumission des données d'émissions agrégées au niveau de la compagnie ;
- Règlement délégué (UE) 2023/2917 relatif aux activités de vérification, à l'accréditation des vérificateurs et à l'approbation des plans de surveillance par les autorités responsables conformément au règlement (UE) 2015/757 ;
- Règlement délégué (UE) 2019/1603 complétant la directive 2003/87/CE en ce qui concerne les mesures adoptées par l'Organisation de l'aviation civile internationale relatives à la surveillance, à la déclaration et à la vérification des émissions de l'aviation aux fins de l'application d'un mécanisme de marché mondial ;
- Règlement (UE) 2023/1805 du parlement européen et du conseil du 13 septembre 2023 relatif à l'utilisation de carburants renouvelables et bas carbone dans le transport maritime et modifiant la directive 2009/16/CE ;
- Règlement d'exécution (UE) 2024/2031 de la commission du 26 juillet 2024 sur le modèle de plan de surveillance au titre du règlement (UE) 2023/1805 ;
- Règlement d'exécution (UE) 2024/2027 de la commission du 26 juillet 2024 sur les activités de vérification au titre du règlement (UE) 2023/1805 ;
- Règlement délégué (UE) n°2025/192 de la commission du 09/09/24 relatif aux procédures d'accréditation des vérificateurs au titre du règlement (UE) n°2023/1805 du Parlement européen et du Conseil relatif à l'utilisation de carburants renouvelables et bas carbone dans le transport maritime et modifiant la directive n°2009/16/CE.

Législation internationale :

- SARP CORSIA : Annexe 16 à la convention relative à l'aviation civile internationale volume IV Régime de compensation et de réduction de carbone pour l'aviation internationale (www.icao.int/environmental-protection/CORSIA/Pages/default.aspx)
- Environmental Technical Manual volume IV - CORSIA (www.icao.int/environmental-protection/CORSIA/Pages/default.aspx)

Législation nationale :

- Code de l'environnement (articles L.229-5 à L.229-19, R.229-5 à R.229-38-10, D.229.37-1 et D.229-37-2) ;
- Arrêté du 9 août 2010 relatif à la vérification des déclarations d'émissions et de données relatives aux tonnes-kilomètres des exploitants d'aéronef dont la France est responsable dans le cadre du système communautaire d'échange de quotas d'émissions de gaz à effet de serre ;
- Arrêté du 26 janvier 2011 modifié relatif à l'intégration des activités aériennes dans le système communautaire d'échange de quotas d'émissions de gaz à effet de serre ;
- Arrêté du 24 juin 2013 relatif à la surveillance, la déclaration et la vérification des émissions et des données relatives aux tonnes-kilomètres des exploitants d'aéronef dans le cadre du système européen d'échange de quotas d'émission de gaz à effet de serre ;



- Avis du 30 avril 2019 aux opérateurs économiques sur les modalités de collecte des données pour la quatrième phase du système d'échange de quotas d'émission de gaz à effet de serre ;
- Arrêté du 21 décembre 2020 sur les modalités de mise en œuvre des obligations particulières de surveillance, de déclaration et de contrôle des émissions et des niveaux d'activité auxquelles sont soumises les installations soumises au système d'échange de quotas de gaz à effet de serre ;

Autres documents de référence européens et internationaux publiés par EA, IAF :

- IAF MD 6 :2023 – Document obligatoire de l'IAF pour l'application de la norme ISO 14065 :2020 (disponible sur www.iaf.nu)

2.2. Abréviations et définitions

Les abréviations suivantes sont utilisées :

- AVR : Accreditation and Verification Regulation. En référence au règlement d'exécution (UE) 2018/2067.
- MRV : Monitoring, Reporting and Verification (EU) regulation. En référence au règlement (UE) 2015/757.
- FuelEU : En référence au règlement (UE) 2023/1805.
- CORSIA : Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation.
- ETM: Environmental Technical Manual volume IV – CORSIA.

3. DOMAINE D'APPLICATION

Ce document s'applique à tout organisme de vérification accrédité ou candidat à l'accréditation pour la vérification des données dans le cadre de la surveillance de la déclaration et de la vérification des émissions de gaz à effet de serre indiqués en objet (§ 1).

Ce document s'adresse également :

- aux évaluateurs du Cofrac ;
- aux membres des instances du Cofrac (Comité de section, Commission d'Accréditation) ;
- à la structure permanente du Cofrac.

4. MODALITES D'APPLICATION

Ce document est applicable à compter du 5 février 2025.

5. MODIFICATIONS

La modification est consécutive aux évolutions réglementaires dans le secteur du transport maritime avec la publication des règlements d'exécution et règlements délégués du règlement (EU) 2023/1805 relatif à l'utilisation de carburants renouvelables et bas carbone dans le transport maritime et à l'ouverture du dispositif d'accréditation pour les vérifications « FuelEU » en application des textes susmentionnés. Les références réglementaires à la législation nationale ont également été actualisées.

Les modifications sont marquées par un trait vertical dans la marge.



6. EXIGENCES A SATISFAIRE PAR L'ORGANISME DE VERIFICATION

Il appartient à tout organisme candidat à l'accréditation ou accrédité de se tenir à jour des documents de référence cités au § 2 et de prendre en compte la réglementation applicable en vigueur.

Le tableau suivant permet de mettre en regard les exigences de la norme d'accréditation, de la norme sectorielle et les exigences correspondantes du règlement d'exécution (UE) 2018/2067 modifié, du règlement (UE) 2015/757 et du règlement délégué (UE) 2023/2917, du règlement d'exécution (UE) 2024/2027, et de CORSIA.

Seules les exigences spécifiques ont été précisées pour certaines clauses de la norme NF EN ISO/IEC 17029 pour lesquelles des précisions ou compléments sont apportées par la norme NF EN ISO 14065 :2021 ou les règlements ci-dessus. Ce tableau est une aide à la compréhension de l'interaction des différentes exigences applicables aux organismes de vérification mais ne constitue pas une liste exhaustive et reste à valeur indicative.

LA VERSION ELECTRONIQUE FAIT FOI



NF EN ISO/IEC 17029 :2019	NF EN ISO 14065 :2021 IAF MD 6 :2023	Règlement d'exécution (UE) 2018/2067 modifié	Règlement (UE) 2015/757 et Règlement délégué (UE) 2023/2917	Règlement d'exécution (UE) 2024/2027	CORSIA : SARP CORSIA et ETM
5 – Exigences générales					
5.1 Entité juridique	Ajout complément				
5.2 Responsabilité des avis de vérification	Ajout complément et note				
5.3 Gestion de l'impartialité	Ajout complément	Articles 7 (3) et 43	Article 45	Article 38	SARP CORSIA : § 2.2 ETM : § 3.2.2
7 – Exigences relatives aux ressources					
7.2 Personnel	Ajout complément et note	Article 43	Articles 41 et 42 (4 g)	Articles 34 et 35 (5 g)	SARP CORSIA : § 2.3, § 2.4 et § 2.6
7.3 Processus de gestion des compétences du personnel	Ajout compléments MD 7.3.1	Articles 36, 37, 38, 39 et 40	Articles 37 à 41	Articles 30 à 34	
7.4 Externalisation	Ajout note	Articles 41, 43 (5) et Annexe II f)	Articles 42 (4 f), 45 (7)	Articles 35 (5 f), 38 (9)	SARP CORSIA : § 2.9
8 – Programme de vérification	MD 8.1	Article 41 et Annexe II	Article 42	Article 35	
9 – Exigences relatives aux processus					
9.2 Pré-engagement	Ajout compléments et note MD 9.2.1 (MD 9.2.2 non applicable)	Articles 8 et 10	Articles 4, 10 et 24	Articles 4, 10 et 11	SARP CORSIA : § 2.12
9.3 Engagement	Ajout complément MD 9.3.1	Article 9			
9.4 Planification	Ajout compléments MD 9.4.2.1	Articles 9, 11, 12 et 13	Articles 11 à 13 et 25 à 27	Articles 12 à 14	SARP CORSIA : § 3
9.5 Exécution de la vérification	Ajout note MD 9.5.4.1, 9.5.4.2	Articles 6, 7, 14 à 24 et 29 à 34	Articles 5 à 7, 14 à 21 et 28 à 32	Articles 5 à 7, 15 à 22, 25 et 26	SARP CORSIA : § 4
9.6 Revue	Ajout compléments et notes MD 9.6.1	Article 25	Articles 8, 23 et 36	Articles 8 et 24	ETM : § 3.3
9.7 Décision et délivrance de l'avis de vérification	Ajout compléments et notes MD 9.7.1.3.1	Articles 26 à 30	Articles 7, 9, 19 à 22 et 32 à 35	Articles 7, 9, 20 à 23, 26	
9.8 Faits découverts après la délivrance de l'avis de vérification	/	Article 41 Annexe II e)	Article 42 (2, 4 e))	Article 35 (2, 5 e))	
9.9 Traitement des appels	/	Article 41	Article 42 (2, 4 c) et d))	Article 35 (2, 5 c) et d))	



NF EN ISO/IEC 17029 :2019	NF EN ISO 14065 :2021 IAF MD 6 :2023	Règlement d'exécution (UE) 2018/2067 modifié	Règlement (UE) 2015/757 et Règlement délégué (UE) 2023/2917	Règlement d'exécution (UE) 2024/2027	CORSIA : SARP CORSIA et ETM
9.10 Traitement des plaintes	/	Annexe II c) et d)			
9.11 Enregistrements	/	Articles 26 et 42 (1)	Articles 43 et 44 (1)	Article 36 et 37 (1)	SARP CORSIA : § 2.11 et § 3.11
10 – Exigences relatives aux informations	Ajout compléments et notes	Article 42 (2 et 3)	Article 44 (2 et 3)	Article 37 (2 et 3)	SARP CORSIA : § 2.10 ETM : § 3.3
11 – Exigences relatives au système de management	Ajout compléments pour § 11.2 et § 11.3	Article 41 (2) et Annexe II	Article 42 (3 et 4)	Article 35 (3 à 5)	

LA VERSION ELECTRONIQUE FAIT FOI



7. PROCESSUS D'ACCREDITATION

7.1. Portée d'accréditation demandée

Les vérifications concernées par le présent document sont référencées dans le document Cofrac INS INF 06 « *Définition de la portée d'accréditation* » dans les familles de vérification 19.2.1 (AVR), 19.2.2 (MRV & FuelEU) et 19.2.3 (CORSA) (domaine 19 – Données et Déclarations / sous-domaine 19.2 – Environnement – Emissions Gaz à Effet de Serre (GES)).

Pour les vérifications relevant de la famille de vérification 19.2.1, les natures de vérification correspondant aux différents groupes d'activités (définis dans l'annexe I du Règlement d'exécution (UE) 2018/2067) peuvent être regroupées dans les « Groupes de compétences homogènes » suivant :

Groupe de compétences	Natures de vérification
A	19.2.1a - Groupe d'activités 1a 19.2.1b - Groupe d'activités 1b 19.2.1h - Groupe d'activités 7
B	19.2.1g - Groupe d'activités 6
C	19.2.1c - Groupe d'activités 2 19.2.1i - Groupe d'activités 8
D	19.2.1d - Groupe d'activités 3 19.2.1e - Groupe d'activités 4 19.2.1f - Groupe d'activités 5
E	19.2.1j - Groupe d'activités 9
F	19.2.1k - Groupe d'activités 10 19.2.1l - Groupe d'activités 11
G	19.2.1m - Groupe d'activités 12
H	19.2.1n - Groupe d'activités 98
I	19.2.1o - Groupe d'activités 99

7.2. Modalités d'évaluation

7.2.1. Evaluation initiale et extension

Toute demande d'accréditation pour les activités objet du présent document sera traitée comme une demande d'accréditation initiale ou d'extension majeure de la portée d'accréditation en application du document Cofrac INS REF 05.

Lors d'une première demande, pour la programmation de l'évaluation initiale ou d'extension, l'organisme de vérification devra avoir effectué au moins une mission à blanc complète pour chaque nature de vérification objet de sa demande. Il est entendu que ces missions n'ont pas valeur réglementaire.

7.2.2. Extension à une nouvelle famille de vérification ou à une nouvelle nature de vérification

Toute demande d'extension de l'accréditation à une nouvelle famille de vérification du sous-domaine 19.2, ou à une nouvelle nature de vérification de la famille de vérification 19.2.1 (AVR) est traitée selon les dispositions du document Cofrac INS REF 05 et selon les précisions formulées ci-dessous :



Compétences pour lesquelles l'organisme est accrédité	Compétences faisant l'objet d'une demande d'extension	Type d'extension
AVR : 19.2.1 – Une ou plusieurs natures de vérification	AVR : 19.2.1 - Ajout d'une nature de vérification (ou groupe d'activités) relative à un groupe de compétences déjà couvert	Mineure
AVR : 19.2.1 – Une ou plusieurs natures de vérification	AVR : 19.2.1 - Ajout d'une nature de vérification (ou groupe d'activités) relative à un groupe de compétences non couvert	Majeure
MRV : 19.2.2 ou CORSIA :19.2.3	AVR :19.2.1	Majeure
AVR : 19.2.1 ou CORSIA : 19.2.3	MRV : 19.2.2	Majeure
AVR : 19.2.1m - Groupe d'activités 12	CORSIA : 19.2.3	Mineure
AVR : 19.2.1 – Une ou plusieurs natures de vérification (hors 19.2.1m) ou MRV : 19.2.2	CORSIA : 19.2.3	Majeure
CORSIA :19.2.3a « Vérification des déclarations d'émissions »	19.2.3b « Vérification des déclarations de compensation d'émissions selon Code de l'environnement »	Majeure
MRV :19.2.2b	FuelEU :19.2.2c	Majeure

Dans le cas d'une extension mineure, une évaluation documentaire sera réalisée par le Cofrac. L'organisme de vérification transmettra les documents demandés dans le formulaire INS FORM 01 « *Questionnaire de renseignement* », et, en complément, les documents suivants :

- Le programme de vérification ;
- Les modèles de rapport de vérification ;
- Les méthodes et procédures de vérification ;
- Le processus de qualification des vérificateurs ;
- La liste du personnel qualifié.

Dans les cas d'une extension majeure, il est rappelé que préalablement à l'évaluation sur site, l'organisme de vérification devra avoir effectué au moins une mission de vérification à blanc complète pour chaque nature de vérification objet de sa demande.

7.2.3. Evaluations de surveillance et de renouvellement

Conformément aux règlements (UE) applicables (cf. § 2.1), le programme de surveillance de l'accréditation est défini de telle sorte qu'un intervalle de 12 mois maximum soit respecté entre la décision d'accréditation initiale et la première évaluation de surveillance. Les évaluations de surveillance suivantes, jusqu'au renouvellement, sont réalisées annuellement.

Le mandat de l'évaluation tient aussi compte des informations obtenues par des tiers (autorités compétentes, organismes d'accréditation étrangers...) quant aux activités de vérifications réalisées.

L'organisme doit quantifier le nombre de vérifications réalisées (y compris à l'étranger) dans le formulaire INS FORM 77 « *Données d'activités de l'organisme* ».

Pour les vérifications relevant de la famille de vérification 19.2.1 (AVR) cette quantification doit être faite par natures de vérification associées aux différents groupes d'activités (définis dans l'annexe I du Règlement d'exécution (UE) 2018/2067). En complément des informations demandées dans le cadre de la préparation des évaluations, il est demandé aux organismes vérificateurs de transmettre au Cofrac le



fichier de notification des vérifications mis à disposition par la commission européenne avant le 15 novembre de chaque année et de le remettre à jour si nécessaire tous les 15 du mois jusqu'à mi-mars. Un tableau exhaustif doit être transmis à la fin de la campagne de vérification.

L'organisme vérificateur doit informer sans délai le Cofrac des activités de vérification réalisées à l'étranger afin que le Cofrac puisse actualiser sur l'attestation d'accréditation la liste des pays dans lesquels il opère (ajout ou retrait de pays). Lorsque l'organisme vérificateur déclare avoir une activité dans un nouveau pays, il doit apporter la preuve qu'il connaît la réglementation en vigueur dans le pays et qu'il dispose de vérificateurs compétents.

7.2.4. Observation d'activité de vérification

Il s'agit d'une activité effectuée par le Cofrac pour observer - sans interférer - un vérificateur effectuant la vérification des rapports sur les émissions, des rapports sur les données de référence, des rapports sur les nouveaux entrants, des rapports annuels sur les données d'activité et/ou des relevés de tonnes-kilomètres sur le site d'un exploitant. L'observation d'activité peut inclure d'autres activités réalisées dans les locaux de l'organisme de vérification, telles que des entretiens avec le personnel concernant les modalités de réalisation de la vérification et l'examen des dossiers de vérification.

- Au cours de l'évaluation initiale ou d'extension majeure :

Au moins une observation d'activité doit être réalisée pour chaque groupe de compétences (tels que définis au § 7.1 pour la famille de vérification 19.2.1 - AVR) ou famille de vérification (19.2.2 – MRV & FuelEU – et 19.2.3 – CORSIA –) objet de la demande d'accréditation ou d'extension.

- Au cours du cycle d'accréditation :

Les observations d'activités réalisées au cours du cycle d'accréditation doivent couvrir au moins chaque groupe de compétences (tels que définis au § 7.1 pour la famille de vérification 19.2.1 - AVR) ou famille de vérification (19.2.2 – MRV & FuelEU – et 19.2.3 – CORSIA –) inclus dans la portée d'accréditation octroyée.

Lors de la réévaluation, au moins une observation d'activité doit être réalisée dans l'un des groupes de compétences (tels que définis au § 7.1 pour la famille de vérification 19.2.1 - AVR) ou familles de vérification (19.2.2 – MRV & FuelEU – et 19.2.3 – CORSIA –) inclus dans la portée d'accréditation octroyée.

Pour toutes les familles de vérification, le nombre minimum d'observations d'activités à réaliser sur le cycle d'accréditation est déterminé conformément aux dispositions définies dans l'annexe 2 du document Cofrac INS REF 05 et selon les principes établis dans le document Cofrac INS INF 20.

Les observations d'activités réalisées lors des évaluations doivent être représentatives d'une vérification conduite dans son intégralité. A ce titre, la durée des évaluations sera dimensionnée en conséquence. Toutefois lorsque la durée de la vérification excède deux jours, l'observation d'activité sera réalisée seulement sur une partie de la vérification.

Compte tenu de la nature des activités de vérification (saisonnalité, rareté, éloignement du site de l'exploitant ...) l'observation d'activité peut être effectuée dans les 6 mois précédant l'évaluation de l'organisme et ce conformément à l'annexe 2 du document Cofrac INS REF 05. L'organisme doit alerter le Cofrac en cas de difficultés pour proposer aux équipes d'évaluation des observations d'activité relatives aux différentes natures de vérification pour lesquelles il est accrédité.

7.2.5. Examen de traçabilité (documentaire)

Il s'agit d'une activité réalisée par le Cofrac, où les enregistrements et les documents liés à une activité de vérification spécifique, y compris les enregistrements relatifs aux compétences des vérificateurs sont



examinés et évalués. L'examen du dossier doit inclure un examen de bout en bout de toute la documentation interne.

▪ Au cours de l'évaluation initiale ou d'extension majeure :

Au moins un examen de traçabilité doit être réalisé pour chaque nature de vérification objet de la demande d'accréditation ou d'extension.

▪ Au cours du cycle d'accréditation :

Les examens de traçabilité réalisés au cours du cycle d'accréditation doivent couvrir au moins chaque nature de vérification inclus dans la portée d'accréditation octroyée.

8. COORDINATION ENTRE LE COFRAC ET LES POUVOIRS PUBLICS

Pour les vérifications relevant du présent document, le Cofrac informe les autorités compétentes et les organismes d'accréditation des pays dans lesquels l'organisme de vérification exerce, de toute décision de suspension, retrait (total ou partiel) ou résiliation ainsi que des décisions de levées de suspension.

Aux échéances fixées par le règlement, le Cofrac communique des informations relatives à chaque organisme de vérification accrédité aux autorités compétentes des pays dans lesquels le vérificateur exerce. Ces informations requises dans les règlements AVR et FuelEU sont :

- le programme de travail comprenant, pour chaque organisme, les évaluations d'accréditation planifiées et les vérifications planifiées par l'organisme de vérification ;
- le rapport de gestion détaillant pour chaque organisme de vérification le résultat des évaluations Cofrac (non-conformités relevées et décisions d'accréditation prononcées) ainsi que les éventuelles plaintes reçues.