



Procédure de gestion des appels et plaintes

Organisme de vérification

Deloitte & Associés Vérification des
informations RSE

Version 3.0

Application : octobre 2021

Référence : SQ-ORG-06



Sommaire

Définitions	03
Processus de traitement des appels	03
Processus de traitement des plaintes	05

Ce document est un extrait de la procédure d'amélioration continue de l'organisme de vérification Deloitte & Associé. Il constitue la procédure de gestion des recours, appels et plaintes et est accessible sous simple demande.

Changement par rapport à la version précédente :

Changement de nom du document et mise à jour par rapport à la norme ISO 17029.

1. Définitions

Demande : appel ou plainte

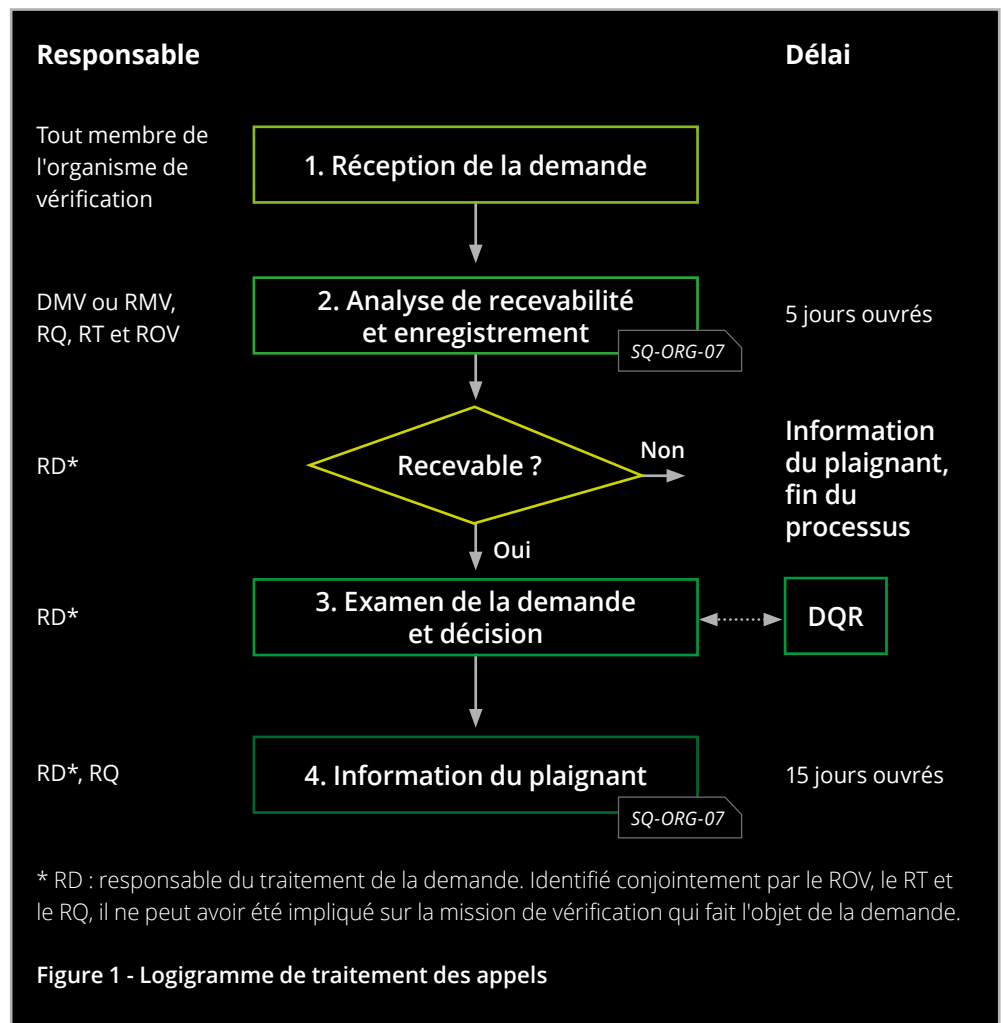
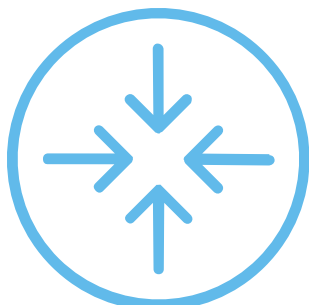
Appel : demande écrite adressée à l'organisme de vérification par un client afin que l'organisme reconsidère tout ou partie des conclusions de son rapport d'OTI.

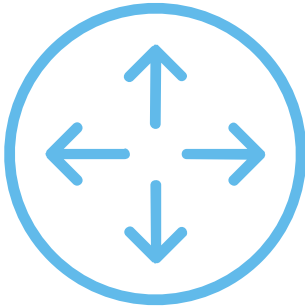
Plainte : expression d'une insatisfaction, autre qu'un appel, émise par une personne ou une organisation auprès de l'organisme de vérification, relative aux activités de l'organisme.

2. Processus de traitement des appels

L'appel est une voie de recours qui a pour but de faire annuler ou infirmer une opinion qui a été rendue par l'Organisme de vérification dans son rapport d'OTI.

La Figure 1 présente le processus de traitement des appels.





1. Réception

Si un client souhaite faire appel d'une opinion rendue dans un rapport de vérification, il en notifie Deloitte & Associés par écrit (lettre ou mail adressé au responsable de l'organisme de vérification, comme indiqué dans la lettre de mission – VERIF-OPS-B07). Le responsable de l'organisme de vérification informe le responsable qualité et le responsable technique. Ensemble, ils identifient parmi eux le responsable du traitement de la demande, qui ne peut pas avoir été impliqué sur la mission qui fait l'objet de la demande.

2. Analyse de recevabilité, enregistrement et information du plaignant

L'appel est enregistré dans le fichier SQ-ORG-07, « Suivi des plaintes et appels ». Le responsable du traitement de la demande analyse la recevabilité de cette dernière et en informe le client. La demande est jugée recevable si elle est liée à des activités de vérification dont l'organisme a la responsabilité.

La confirmation de la réception et de la recevabilité ou non de l'appel doit être envoyée par mail ou par lettre dans un délai maximum de cinq jours ouvrés suivant la réception de la demande.

3. Examen de la demande et décision

Si nécessaire, le responsable du traitement de la demande contacte par téléphone le client afin de clarifier les raisons de l'appel et éventuellement résoudre le problème. Si le problème n'est pas résolu, le responsable du traitement de la demande se réunit avec un ou plusieurs représentants de la DQR. Ensemble ils considèrent l'ensemble des éléments du dossier et prennent une décision.

4. Information du plaignant

L'organisme de vérification Deloitte & Associés documentera la décision liée aux résultats de l'examen de la demande et la transmettra au client dans un délai de 30 jours ouvrables à compter de la réception de l'appel. A l'issue du traitement de l'appel, un dossier est créé avec l'ensemble des informations concernant le motif de l'appel, le traitement et la décision prise. Ce dossier est conservé durant une période de cinq ans.

Au cours de la démarche, le Responsable qualité assure un suivi du dossier et peut informer le plaignant de l'avancement du traitement de sa demande.

Le suivi des appels et des suites données est assuré par le Responsable qualité dans l'enregistrement SQ-ORG-07_ *Suivi des plaintes et des appels*.

Une description du processus de traitement des appels est mise à disposition de toute partie intéressée sur demande (SQ-ORG-06). Les examens et décisions en cas d'appels ne donnent pas lieu à des actions discriminatoires (non-objectivité dans le traitement de l'appel, clientélisme dans le traitement de l'appel du client).

3. Processus de traitement des plaintes

Une plainte est définie comme l'expression d'une insatisfaction de la part d'un client sur la prestation de l'Organisme de vérification Deloitte & Associés ou de ses inspecteurs. Cette insatisfaction peut être exprimée par écrit ou oralement.

La Figure 2 présente le processus de traitement des plaintes.

1. Réception

Tout membre de l'organisme de vérification est susceptible de réceptionner une plainte, qui peut être formulée par écrit ou par oral. Il en informe le Directeur ou le Responsable de mission de vérification (DMV/RMV) de la mission concernée ainsi que le Responsable qualité. Le Responsable qualité informe le Responsable technique et le Responsable de l'organisme de vérification. Ensemble, ils identifient le responsable du traitement de la demande, qui ne peut pas avoir été impliqué sur la mission qui fait l'objet de cette dernière. La confirmation ou l'infirmité que l'objet de la plainte porte sur les activités de vérification est réalisée à la réception de la plainte.

2. Enregistrement

La plainte est enregistrée dans le fichier SQ-ORG-07, « Suivi des plaintes et appels ». Le responsable du traitement de la demande informe le plaignant de la réception de celle-ci par mail ou par lettre dans un délai maximum de cinq jours ouvrés.

3. Examen de la demande et proposition d'actions

Le responsable du traitement de la demande examine la demande, sa justification et propose des actions à entreprendre. Il peut consulter le Responsable de l'organisme de vérification, le responsable technique, la DQR ou d'autres fonctions internes si nécessaire.

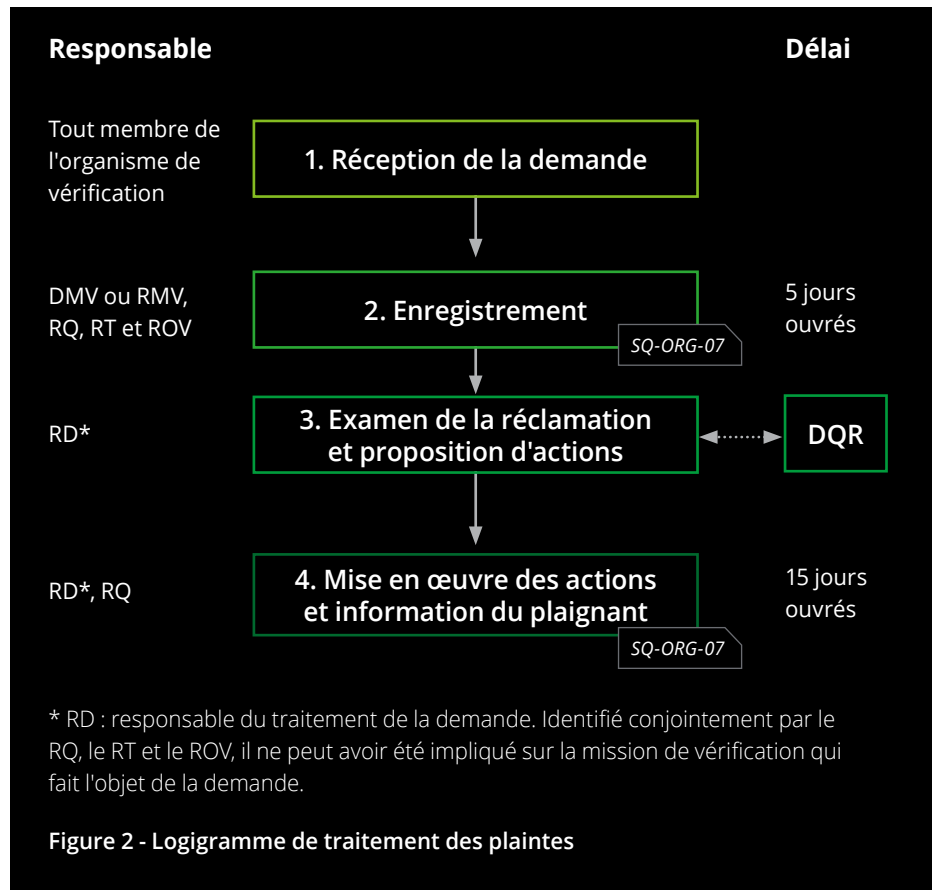


Figure 2 - Logigramme de traitement des plaintes

4. Mise en œuvre des actions et suivi

Les actions mises en œuvre peuvent être des actions curatives visant à trouver de façon immédiate une solution au problème ou des actions correctives et préventives de plus long terme, pouvant agir sur la cause de la plainte et empêcher une récurrence ou une reproduction.

Le Responsable qualité assure un suivi des actions mises en œuvre et informe par mail le plaignant de l'avancement du traitement de sa demande et des résultats des actions entreprises dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à partir de la date de la réception de la demande.

Le suivi des plaintes et des suites données est assuré par le Responsable qualité dans l'enregistrement SQ-ORG-07_Suivi des plaintes et des appels.

Une description du processus de traitement des plaintes est mise à disposition de toute partie intéressée sur demande (SQ-ORG-06). Les examens et règlements des plaintes ne donnent pas lieu à des actions discriminatoires (non-objectivité dans le traitement de la plainte, clientélisme dans le traitement de la plainte) envers le plaignant.



Deloitte fait référence à un ou plusieurs cabinets membres de Deloitte Touche Tohmatsu Limited (« DTTL »), à son réseau mondial de cabinets membres et à leurs entités liées (collectivement dénommés « l'organisation Deloitte »). DTTL (également désigné « Deloitte Global ») et chacun de ses cabinets membres et entités liées sont constitués en entités indépendantes et juridiquement distinctes, qui ne peuvent pas s'engager ou se lier les uns aux autres à l'égard des tiers. DTTL et chacun de ses cabinets membres et entités liées sont uniquement responsables de leurs propres actes et manquements, et aucunement de ceux des autres. DTTL ne fournit aucun service aux clients. Pour en savoir plus, consulter www.deloitte.com/about. En France, Deloitte SAS est le cabinet membre de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, et les services professionnels sont rendus par ses filiales et ses affiliés.

Deloitte fournit des services de pointe en matière d'audit et d'assurance, de fiscalité et de droit, de *consulting*, de *financial advisory* et de *risk advisory*, à près de 90 % des entreprises du Fortune Global 500® et à des milliers d'entreprises privées. Les résultats mesurables et pérennes de nos professionnels contribuent à renforcer la confiance du public dans les marchés de capitaux, permettent aux clients de se transformer et de prospérer, et ouvrent la voie à une économie plus forte, une société plus équitable et un monde durable. Fort de plus de 175 ans d'expérience, Deloitte est présent dans plus de 150 pays et territoires. Pour en savoir plus sur la manière dont nos plus de 345 000 professionnels dans le monde *make an impact that matters*, consultez www.deloitte.com.

Deloitte France regroupe un ensemble de compétences diversifiées pour répondre aux enjeux de ses clients, de toutes tailles et de tous secteurs. Fort des expertises de ses 7 000 associés et collaborateurs et d'une offre multidisciplinaire, Deloitte France est un acteur de référence. Soucieux d'avoir un impact positif sur notre société, Deloitte a mis en place un plan d'actions ambitieux en matière de développement durable et d'engagement citoyen.

Deloitte
6, place de la Pyramide – 92908 Paris-La Défense Cedex

© Octobre 2021 Deloitte SAS – Membre de Deloitte Touche Tohmatsu Limited
Tous droits réservés – Studio Design France